

# **REGULAMIN REZERWACJI MIEJSC I ZAKUPU BILETÓW DROGĄ INTERNETOWĄ**

REGULAMIN REZERWACJI MIEJSC I ZAKUPU BILETÓW DROGĄ INTERNETOWĄ DO CENTRUM SPORTOWO-ROZRYWKOWEGO "TEPFACTOR" ZA POŚREDNICTWEM WITRYNY INTERNETOWEJ WWW.TEPFACTOR.PL

- I. SŁOWNICZEK POJĘĆ
- II. POSTANOWIENIA OGÓLNE
- III. REZERWACJA MIEJSC I ZAKUP BILETÓW DROGĄ ELEKTRONICZNĄ
- IV. PŁATNOŚĆ ZA BILETY
- V. ZWROT BILETÓW
- VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
- VII. REKLAMACJE
- VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

## **I. SŁOWNICZEK POJĘĆ**

TEPfactor – centrum sportowo-rozrywkowe, do którego można kupić bilet za pośrednictwem Witryny

Regulamin - niniejszy regulamin rezerwacji miejsc i zakupu biletów do centrum sportowo-rozrywkowego "TEPfactor" za pośrednictwem witryny internetowej [www.tepfactor.pl](http://www.tepfactor.pl), wraz z wszelkimi do niego zmianami wprowadzonymi zgodnie z jego postanowieniami przez Operatora Witryny;

Witryna - strona internetowa [www.tepfactor.pl](http://www.tepfactor.pl)

Operator Witryny – TEPfactor Warszawa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Aleje Jerozolimskie 179, 02-222 Warszawa, zapisany w Sądzie rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII wydział gospodarczy krajowego rejestru sądowego, pod numerem KRS 0000722756, NIP 9512458391, adres strony: [www.tepfactor.pl](http://www.tepfactor.pl), adres e-mail [warszawa@tepfactor.pl](mailto:warszawa@tepfactor.pl), numer telefonu +48 668 088 508, zwana także „TEPfactor”.

Użytkownik - osoba dokonująca rezerwacji miejsc oraz zakupu biletów do TEPfactor za pośrednictwem Witryny;

## **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania rezerwacji miejsc i zakupu biletów do TEPfactor za pośrednictwem Witryny, która jest obsługiwana i zarządzana przez Operatora Witryny.

2. Operator Witryny świadczy usługi za pośrednictwem Witryny w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu. Operator Witryny zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Użytkowników Witryny poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Witrynie i umieszczenie w Witrynie zmienionego Regulaminu.

3. Przed skorzystaniem z procesu rezerwacji lub/i zakupu biletów za pośrednictwem Witryny, Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem i potwierdzić fakt zapoznania się z nim i zaakceptowania jego treści poprzez "kliknięcie" opcji "akceptuję" w oknie otwieranym automatycznie w Witrynie.

## **III. REZERWACJA MIEJSC I ZAKUP BILETÓW DROGĄ ELEKTRONICZNĄ**

1. Rezerwacji miejsc i zakupu biletów można dokonywać on-line na stronie internetowej TEPfactor o adresie [www.tepfactor.pl](http://www.tepfactor.pl).

2. W celu rezerwacji lub zakupu biletów należy wypełnić formularz zakupu poprawnymi i aktualnymi danymi oraz stosować się do instrukcji zawartych na stronie.

TEPfactor prosi o uważne i kompletne wypełnienie formularza. Nie zastosowanie się do instrukcji może spowodować brak możliwości skutecznego zarezerwowania lub nabycia biletów.

3. Podczas procesu rezerwacji miejsc na stronie <https://www.tepfactor.pl/pol/reservation/> lub rezerwacji wraz z jednoczesnym zakupem biletu Użytkownik wybiera datę i czas w TEPfactor przy użyciu kalendarza. Wybór godziny i daty powinien być zakończony w czasie wskazanym w systemie zakupu lub rezerwacji miejsc.

Upływ ww. czasu powoduje odblokowanie wybranych miejsc i konieczność ponownego rozpoczęcia procesu rezerwacji/zakupu przez Użytkownika.

4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania formularza rezerwacji lub zakupu zamieszczonych na stronie prosimy o niezwłoczny kontakt na adres email [warszawa@tepfactor.pl](mailto:warszawa@tepfactor.pl). Informujemy również, że jest on podstawą i warunkiem skutecznego składania reklamacji z tytułu niemożliwości bądź utrudnień w zakupie biletów online.

5. W przypadku dokonania przez Użytkownika wyłącznie rezerwacji miejsca w TEPfactor w wybranym przez Użytkownika czasie bez jednoczesnego zakupu biletu drogą elektroniczną, Użytkownik opłaca bilet wstępu do TEPfactor bezpośrednio na recepcji, po zakończonej wizycie na podstawie czasu spędzonego w grze, który jest dokumentowany w systemie komputerowym gry.

6. Kwota zapłaty za grę bez kupionych wcześniej drogą online biletów, jest liczona wg regularnych cen podanych na recepcji, proporcjonalnie do spędzonego w grze czasu, co do minuty.

7. Po dokonaniu zakupu i opłaceniu biletu, zgodnie z postanowieniami Regulaminu można dokonać samodzielnego wydruku biletu w domu lub na terenie TEPfactor. Można również pokazać bilet na urządzeniu mobilnym podczas wizyty w TEPfactor.

8. Zakup biletu drogą elektroniczną, z zaznaczeniem metody dostarczenia: Odbiór w TEPfactor, nie upoważnia do odbioru wejściówki w TEPfactor bez kolejki.

9. W przypadku zakupu biletu ulgowego, warunkiem udziału w grze jest okazanie obsłudze TEPfactor dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki.

#### IV. PŁATNOŚĆ ZA BILETY

1. Płatność za bilet zamówiony za pośrednictwem Witryny możliwa będzie za pomocą strony internetowej pod adresem: [PayU.com](http://PayU.com), na którą Użytkownik zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia, na zasadach określonych w regulaminie dokonywania wpłat w serwisie płatniczym [payU.com](http://payU.com).

2. Użytkownik ma możliwość zapłaty za zamówione wejściówki wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych na: [PayU.com](http://PayU.com)

3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych biletów.

4. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w terminie 15 minut od złożenia zamówienia. Po upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie

Użytkownika zostanie anulowane, o czym Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością email wysłaną na adres email wskazany w zamówieniu.

5. Ceny wskazane na stronach Witryny, w potwierdzeniu zamówienia oraz na bilecie są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT obliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Po dokonaniu zapłaty Użytkownik otrzyma potwierdzenie oraz bilety w formie wiadomości email, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia.

7. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej: PayU.com

## V. ZWROT WEJŚCIÓWEK

1. Na podstawie art. 38 pkt. 12 Ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

2. Nie ma również możliwość zwrotu lub wymiany biletów zniżkowych, tj. zakupionych na podstawie promocji organizowanych przez TEPfactor po obniżonej cenie (w stosunku do cen regularnych zgodnie z obowiązującym cennikiem), chyba, że warunki danej promocji stanowią wyraźnie inaczej.

## VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W związku z procesem rezerwacji miejsc lub zakupu biletów za pośrednictwem Witryny, Użytkownik przekazywać będzie Operatorowi Witryny dane osobowe Użytkownika. Administratorem danych osobowych jest Operator Witryny.

2. Podanie danych osobowych przez Użytkowników Witryny jest dobrowolne jednak jest niezbędne dla realizacji celów, wskazanych w punkcie 3 poniżej, w szczególności do przeprowadzenia procesu rezerwacji lub zakupu on-line biletów do gry TEPfactor.

3. Dane osobowe przetwarzane są przez Operatora Witryny wyłącznie w celu skorzystania z produktów/usług świadczonych przez Operatora Witryny, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b (tj. zawarcia i realizacji swoistej umowy) i f (tj. prawnie uzasadnionego interesu) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), w szczególności w celu realizacji rezerwacji lub zakupu biletów on-line do TEPfactor, jak też rozpatrzenia ewentualnych reklamacji, rozliczenia, archiwizacji, kontaktu. Dane osobowe mogą być ponadto przetwarzane w celach marketingowych lub w innych celach wskazanych każdorazowo w odrębnej klauzuli lub odrębnych klauzulach dotyczących zgody na przetwarzanie danych osobowych. Użytkownicy mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania.

4. W przypadku zakupu wejściówek przez Użytkownika, jego dane osobowe mogą być przekazane operatorom płatności obsługującym serwisy, o których mowa pkt. 1 jedynie w celu i w zakresie niezbędnym do umożliwienia dokonania płatności. Podmioty, którym dane są udostępniane, są odrębnymi administratorami tych danych. Informujemy, że przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania także u tych podmiotów. Z wyjątkiem powyższego przypadku oraz przypadków szczegółowo określonych w odrębnych klauzulach zgody na przetwarzanie danych osobowych, postanowieniach Regulaminu, przypadkach ujawnienia danych pracownikom lub współpracownikom Operatora Witryny lub podmiotom udzielającym wsparcia Operatorowi Witryny

na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych lub przypadkach określonych przepisami prawa (jak np. udostępnienie danych osobowych zawartych w korespondencji papierowej operatorom pocztowym lub przewoźnikom w celu dostarczenia korespondencji, udostępnienie danych osobowych organom państwowym), dane osobowe Użytkowników przekazane Operatorowi Witryny nie będą udostępniane osobom trzecim.

5. Operator Witryny informuje, iż prośby o wyrażenie zgody kierowane są do osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, które mogą takie oświadczenie złożyć we własnym imieniu.

6. Operator Witryny zapewnia, że dane osobowe Użytkowników przekazane operatorom płatności będą zabezpieczone środkami technicznymi zapewniającymi najwyższy, zgodnie z obowiązującymi przepisami poziom bezpieczeństwa danych osobowych.

7. Operator Witryny informuje, że Użytkownik ma możliwość skorzystania z aktualnie dostępnych promocji organizowanych przez Operatora Witryny. Szczegóły i warunki promocji opisane będą każdorazowo w osobnych regulaminach promocji udostępnianych Użytkownikom poprzez Witrynę. Skorzystanie z promocji jest możliwe na warunkach każdorazowo wskazywanych w regulaminie promocji. Operator Witryny informuje, że dane osobowe Użytkownika korzystającego z promocji będą przetwarzane wyłącznie w celach wskazanych w regulaminie promocji, w szczególności w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w promocji i jej realizacji oraz rozpatrywania ewentualnych reklamacji. Podanie danych do tego celu jest dobrowolne i Użytkownikom biorącym udział w promocji przysługuje prawo dostępu do treści ich danych oraz ich poprawiania.

8. Operator Witryny informuje, że osoba, której dane dotyczą, ma prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych lub do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych przed jej odwołaniem. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.

9. Dane będą przetwarzane do czasu realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a w celach archiwizacyjnych – nie dłużej, niż jest to niezbędne do czasu upływu terminu na wniesienie roszczenia z tytułu świadczonej usługi, zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego.

## VII. REKLAMACJE

1. Użytkownik może złożyć reklamacje dotyczące procesu rezerwacji miejsc i zakupu wejściówek za pośrednictwem Witryny w terminie 7 (siedem) dni kalendarzowych od dnia dokonania zakupu.

2. Reklamacja może zostać przesłana do Operatora Witryny przy pomocy poczty elektronicznej korzystając z zakładki Kontakt w Witrynie bądź na adres mailowy warszawa@tepfactor.pl

3. W reklamacji Użytkownik powinien wskazać, czego dotyczy reklamacja oraz wskazać nr transakcji, przy czym Operator Witryny nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dokonanie zakupu przez Użytkownika, w szczególności podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.

4. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Operatora Witryny w terminie 10 dni roboczych od dnia otrzymania przez Operatora Witryny reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Operator Witryny poinformuje Użytkownika na piśmie przesłanym pocztą elektroniczną w terminie 14 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji przez Operatora Witryny nie wyłącza prawa Użytkownika do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

## VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Dz. U. 2014. poz. 827, oraz w zakresie wskazanym w powyższej ustawie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Witryny, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Operatora Witryny. O planowanej zmianie Operator witryny poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając ją na stronie Witryny w miejscu widocznym dla Użytkownika przed dokonaniem zakupu, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają postanowienia dotychczasowe, chyba, że Użytkownik wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają pozostałe regulaminy dostępne na terenie TEPfactor oraz na stronie [www.tepfactor.pl](http://www.tepfactor.pl)