

Regulamin sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Soul Trap sp. z o. o. przez portal bilety.soultrap.pl

§ 1 Definicje

1. Adres elektroniczny – system umożliwiający wysyłanie i odbieranie e-maili.
2. Informacja handlowa – każda wiadomość promująca produkty, usługi lub firmę, z wyjątkiem informacji służących jedynie do kontaktu lub niebędących reklamą.
3. System teleinformatyczny – zestaw urządzeń i oprogramowania do przetwarzania, przechowywania oraz przesyłania danych przez sieci telekomunikacyjne.
4. Świadczenie usługi drogą elektroniczną – realizacja usługi na odległość, przez internet, na życzenie Klienta.
5. Środki komunikacji elektronicznej – urządzenia i oprogramowanie umożliwiające zdalny kontakt, np. e-mail.
6. Klient – osoba lub firma korzystająca z usług Soul Trap
7. Organizator – osoba lub firma organizująca wydarzenia, na które wstęp mają posiadacze biletów.
8. Usługi – usługi online świadczone przez Soul Trap zgodnie z regulaminem.
9. Faktura – elektroniczny dokument sprzedaży w formacie PDF, wysyłany na e-mail Klienta.
10. SOUL TRAP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Poznaniu (60-514) przy ulicy Augustyna Szamarzewskiego 21/2 postępująca się numerem NIP 7812076178, KRS 0001127373, REGON 52965748900000 zwaną dalej Soul Trap
11. Serwis – platforma internetowa do sprzedaży biletów na wydarzenia, dostępna pod adresami www.bilety.soultrap.pl
12. Impreza – wydarzenie kulturalne, sportowe lub inne organizowane przez Organizatora, na które bilety można kupić w Serwisie.
13. Obiekt – miejsce, w którym odbywa się wydarzenie.
14. Dzień roboczy – każdy dzień poza sobotami, niedzielami i świętami.
15. Bilet – dokument umożliwiający udział w wydarzeniu.
16. Bilet Elektroniczny – bilet generowany cyfrowo, przeznaczony do samodzielnego wydruku, posiadający kod kreskowy.

17. Bilet Kolekcjonerski – specjalny bilet z kolorowym nadrukiem, dostępny w Serwisie lub u Organizatora, drukowany na dedykowanym blankiecie.
18. Bilet dla osób na wózkach – bilet zapewniający dostęp do specjalnie wyznaczonej strefy dla osób na wózkach inwalidzkich.
19. Opłata serwisowa – opłata za korzystanie z Serwisu, wynosząca 1,8% wartości zamówienia.
20. Koszyk – tymczasowe miejsce rezerwacji biletów przypisanych do użytkownika.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Dostęp do Serwisu jest otwarty dla każdego, kto ma dostęp do Internetu. Korzystanie z Serwisu oznacza akceptację Regulaminu, który stanowi część umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
2. Regulamin i jego dostępność – jest dostępny bezpłatnie w Serwisie, można go pobrać, zapisać i wydrukować. Klienci są zobowiązani do zapoznania się z nim przed rozpoczęciem korzystania z usług.
3. Zakres regulaminu – obejmuje wszystkie usługi świadczone w Serwisie, chyba że podlegają one odrębnym regulaminom. Soul Trap określa, które usługi mają osobne zasady.
4. Usługi świadczone drogą elektroniczną – Umożliwianie korzystania z Serwisu jest usługą świadczoną drogą elektroniczną przez Soul Trap na rzecz Klienta, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.). Odbywa się to na mocy umowy zawieranej pomiędzy Klientem a Soul Trap oraz na podstawie Regulaminu.
5. Zasady zakupu biletów – przed zakupem biletu Klient powinien zapoznać się z regulaminem imprezy, obiektu oraz niniejszym Regulaminem Sprzedaży. Zakup biletu oznacza akceptację tych zasad.
6. Dodatkowe regulacje – Organizatorzy imprez lub sprzedawcy mogą nałożyć na Klientów dodatkowe obowiązki oraz określić własne zasady ochrony danych osobowych.
7. Klient korzysta z Serwisu wyłącznie na własny koszt i ryzyko.
8. Soul Trap nie odpowiada za treści umieszczone na stronach internetowych w innych domenach, które nie są własnością Soul Trap, a do których odnośniki mogą znaleźć się na stronie bilety.soultrap.pl lub soultrap.pl
9. Soul Trap nie ponosi odpowiedzialności:

- a. Za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem.
- b. Za szkody wynikające z ujawnienia danych osobowych zgodnie z Regulaminem.

10. Soul Trap nie odpowiada za:

- a. Blokowanie przez serwery pocztowe wiadomości wysyłanych na adres e-mail Klienta.
- b. Usuwanie lub blokowanie e-maili przez oprogramowanie zainstalowane na urządzeniu Klienta.

§ 3 Zamówienie i płatność

1. Zamówienia można składać poprzez formularz dostępny w Serwisie.
2. W przypadku zakupu biletów przez Serwis – płatność można zrealizować za pomocą PayU.
3. Koszty realizacji zamówienia obejmują opłatę za dostawę oraz Opłatę serwisową.
4. Faktura VAT za zakupione Bilety:
 - a. Dla Biletów zakupionych przez Serwis faktura wystawiana jest automatycznie po zaksięgowaniu płatności i wysyłana drogą mailową.
 - b. Faktury za Bilety zakupione przez Serwis są wysyłane wyłącznie elektronicznie.
 - c. Klient zgadza się na otrzymanie faktury drogą elektroniczną.
5. Klient powinien zachować dowód zakupu Biletu – potwierdzenie zakupu w Serwisie lub fakturę VAT.
6. Warunki zakupu Biletów w Serwisie:
 - a. Aby zrealizować zamówienie, Klient musi podać dane pozwalające na jego weryfikację.
 - b. Wiążące są informacje zawarte w Serwisie podczas zamawiania Biletu, np. cena, cechy biletu, sposób dostawy.
 - c. Informacje w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego – zamówienie jest ofertą Klienta, a umowa sprzedaży zawierana jest po zaksięgowaniu płatności.
 - d. Soul Trap nie ponosi odpowiedzialności za błędy w formularzu zamówienia.

- e. Jedna transakcja pozwala na zakup maksymalnie 10 Biletów, chyba że Organizator zdecyduje inaczej.
 - f. Na jedno konto Klienta przypada limit 10 Biletów na daną Imprezę. W przypadku przekroczenia limitu Serwis może anulować wszystkie zakupy.
 - g. Zarezerwowane Bilety pozostają w „koszyku” przez 15 minut – w tym czasie Klient powinien sfinalizować zamówienie. Po tym czasie rezerwacja jest anulowana.
 - h. Duplikaty Biletów wystawiane są tylko po zgodzie organizatora. O wystawienie duplikatu należy zwrócić się mailowo na biuro@soultrap.pl
 - i. Wartość zamówienia uwzględnia wszystkie wybrane dodatkowe elementy.
 - j. Zamówienie jest złożone, gdy Klient wybierze rodzaj i liczbę Biletów, sposób płatności oraz metodę dostawy.
7. Anulacja zamówienia następuje po 15 minutach, jeśli płatność przez PayU nie została autoryzowana.
8. Bilety dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich można zakupić po wcześniejszym kontakcie z Soul Trap pod adresem e-mail: biuro@soultrap.pl

§4 Zakup biletu

1. Ceny podane w Serwisie są cenami brutto (zawierają podatek VAT) oraz opłatę serwisową.
2. Zakup Biletów w Serwisie:
 - a. Po zalogowaniu się do Serwisu każdy Klient może kupić Bilety na wybraną Imprezę.
 - b. W przypadku gdy Organizator zdecyduje się na wprowadzenie różnych kategorii biletów, Klient wybiera odpowiednią kategorię przy rezerwacji.
 - c. Organizator może ograniczyć liczbę Biletów dostępnych dla jednego Klienta.
3. Zamówienia można składać tylko na aktywne Imprezy dostępne w Serwisie.
4. Warunkiem wydania Biletu jest dokonanie płatności.
5. Klient powinien sprawdzić poprawność danych na Bilecie i porównać je z danymi zamówienia.
6. Bilety zamówione przez Serwis należy okazać na przy wstępie na wydarzenie w formie elektronicznej bądź wydrukować. Wstęp na wydarzenie umożliwia jedynie kod QR biletu.

7. Serwis dostarcza bilety wyłącznie drogą elektroniczną.
8. Nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony Bilet nie uprawnia do uczestnictwa w Imprezie i zostanie uznany za nieważny.
9. Soul Trap nie ponosi odpowiedzialności za nie otrzymanie Biletów przez błędnie podany adres email podczas składania zamówienia lub problemy występujące po stronie klienta lub operatora konta email.
 - a. Bezpieczeństwo Biletu Elektronicznego:
 - a. Soul Trap nie odpowiada za skutki nieuprawnionego powielenia Biletu przez Klienta lub osoby trzecie.
 - b. Udostępnienie danych zakupionego Biletu Elektronicznego (np. wydruku lub kopii elektronicznej) innym osobom może skutkować jego nieważnością.

§5 Odwołanie imprezy lub zmiana terminu

1. Soul Trap informuje, że zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827), Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, za wyjątkiem odwołania Imprezy, zmiany jej daty lub miejsca. W takim przypadku Klient może wymienić Bilet na inny lub otrzymać zwrot środków zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. W przypadku odwołania, zmiany programu, czasu lub miejsca Imprezy, Soul Trap niezwłocznie poinformuje o tym Klientów poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie www.bilety.soultrap.pl, soultrap.pl lub na social mediach Organizatora. Dodatkowo Klienci mogą otrzymać powiadomienie drogą elektroniczną.
3. Procedura zwrotu pieniędzy:
 - a. Klient powinien wysłać oświadczenie o zwrocie, które może zostać przesłane pocztą lub drogą elektroniczną na adres biuro@soultrap.pl.
 - b. Oświadczenie należy wysłać w terminie do 30 dni od ogłoszenia informacji o odwołaniu, zmianie programu, czasu lub miejsca Imprezy.
 - c. Aby zachować termin, wystarczy wysłać oświadczenie przed jego upływem.
4. Zwroty wpłat dokonanych przez zewnętrzne systemy płatności zwracane są tą samą drogą.
5. Zwroty są realizowane wyłącznie dla zidentyfikowanych Klientów:

- a. Klient musi dokonać pełnej rejestracji umożliwiającej jednoznaczną identyfikację danych osobowych i adresowych.
 - b. W przypadku anonimowej rejestracji Klient musi uzupełnić swoje dane, wysyłając stosowne oświadczenie.
 - c. Soul Trap zastrzega, że jeśli dane Klienta występującego o zwrot budzą wątpliwości (np. niezgodność danych z rezerwacją), może on zostać poproszony o udokumentowanie swojej tożsamości przed dokonaniem zwrotu.
 - d. Zwroty będą realizowane na to samo konto, z którego dokonano płatności.
 - e. W przypadku zmiany rachunku bankowego Klient musi przestać zaktualizowane dane na adres wskazany w punkcie 3 niniejszego paragrafu.
6. Poza wyjątkami wskazanymi powyżej, zwroty Biletów nie są możliwe.

§6 Reklamacje

1. Reklamacje związane z zakupem Biletu w Serwisie www.bilety.soultrap.pl mogą być zgłaszane elektronicznie na adres e-mail: biuro@soultrap.pl
2. Soul Trap rozpatrzy reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od jej otrzymania.
3. Jeśli reklamacja nie zostanie uznana, Klient może skorzystać z pozasądowych metod rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń. Może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich, miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów.
4. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK): www.uokik.gov.pl
5. Klient będący konsumentem może również skorzystać z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

§ 7 Vouchery

1. Voucher to bon towarowy wydany na okaziciela, posiadający unikalny kod, uprawniający Klienta do jego realizacji za pośrednictwem Serwisu.
2. Forma Vouchera – może być emitowany w wersji papierowej lub elektronicznej.

3. Zakup Vouchera w Serwisie odbywa się na zasadach takich jak zakup Biletu – stosuje się postanowienia paragrafu 4 Regulaminu.
4. Wartość Vouchera równa jest nominałowi widniejącemu na Voucherze.
5. Voucher jest jednorazowy i może być wykorzystany tylko w ramach jednego zamówienia w Serwisie.
6. Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne, ani w całości, ani w części.
7. Data ważności Vouchera jest podana na Voucherze.
8. Aktywacja Vouchera następuje automatycznie w momencie wydania. Okres ważności nie podlega przedłużeniu.
9. Soul Trap może odmówić realizacji Vouchera w przypadku:
 - a. Przekroczenia terminu ważności.
 - b. Braku technicznej możliwości realizacji, np. z powodu utraty, kradzieży lub zniszczenia Vouchera.
10. Utrata, zniszczenie lub kradzież Vouchera nie daje podstaw do roszczeń wobec Soul Trap.
11. Zasady wykorzystania Vouchera:
 - a. W ramach jednego zamówienia można użyć tylko jednego Vouchera.
 - b. Jeśli wartość zamówienia przekracza wartość Vouchera, Klient dopłaca różnicę.
 - c. Jeśli wartość zamówienia jest niższa niż wartość Vouchera, różnica nie jest zwracana.
12. Realizacja Vouchera następuje podczas finalizacji zamówienia poprzez wpisanie unikalnego kodu w odpowiednie pole w Serwisie.
13. Klient zobowiązany jest do zachowania Vouchera do momentu, gdy odbędzie się wydarzenie, na które został zakupiony Bilet.
14. Faktura VAT nie jest wystawiana do zamówienia z wykorzystaniem Vouchera, jeśli nie była wystawiona przy jego zakupie.
15. Soul Trap nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie Vouchera osobom trzecim i jego nieuprawnione wykorzystanie.
16. Zakup Vouchera oznacza akceptację Regulaminu – Klient oświadcza, że zapoznał się z jego treścią, rozumie ją i zobowiązuje się do jej przestrzegania.

17. Voucher nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, nie jest instrumentem pieniądza elektronicznego ani kartą płatniczą.
18. Reklamacje można składać mailowo na adres biuro@soultrap.pl lub pisemnie na adres siedziby Soul Trap.
19. Voucher otrzymany w ramach wymiany za Bilet w sytuacji odwołania lub zmiany daty wydarzenia nie podlega zwrotowi.
20. Prawo do odstąpienia od umowy – Klient może zrezygnować z Vouchera w ciągu 14 dni od jego otrzymania, informując o tym Soul Trap mailowo na biuro@soultrap.pl chyba że usługa objęta Voucherem została już zrealizowana.
21. Zwroty płatności będą realizowane tym samym sposobem, jakim dokonano płatności, chyba że Klient zgodzi się na inną metodę zwrotu.
22. Do spraw nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy dotyczące bonów towarowych.

§8 Ochrona danych i własność intelektualna

1. Składając zamówienie, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych wyłącznie w celu realizacji zamówienia.
2. Klient może dodatkowo wyrazić zgodę na otrzymywanie materiałów reklamowo-promocyjnych od Soul Trap, w tym biuletynu handlowego a zgoda ta może być w każdej chwili cofnięta.
3. Klient ma prawo do wglądu, poprawiania oraz aktualizacji swoich danych osobowych.
4. Zabrania się wykorzystywania jakichkolwiek materiałów publikowanych w Serwisie (w tym zdjęć i opisów Biletów) bez pisemnej zgody właściciela Serwisu.

§9 Wejście w życie i zmiany

1. Regulamin wchodzi w życie 31 stycznia 2025 roku.
2. Soul Trap zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie, a zmiany te wejdą w życie z dniem ich publikacji w serwisie.

§10 Uwagi końcowe

1. Soul Trap dokłada wszelkich starań, aby usługi świadczone w Serwisie były na najwyższym poziomie.
 - a. Nie wyklucza jednak możliwości czasowego zawieszenia dostępności Serwisu w przypadku konieczności przeprowadzenia prac konserwacyjnych.

- b. Klient powinien zgłaszać wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Serwisu.
- 2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 3. W razie sporów z Klientem, właściwym do ich rozpatrzenia jest sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi przepisami.