

REGULAMIN

REZERWACJI ONLINE W SERWISIE

REZERWACJE.HULAKULA.COM.PL

I. Definicje

Użyte w niniejszym regulaminie pojęcia:

1. „Regulamin” – oznacza niniejszy dokument określający zasady Rezerwacji Usług, a także prawa i obowiązki Usługodawcy oraz Klientów.
2. „Usługodawca” – oznacza podmiot świadczący Usługi na rzecz Klientów, będący właścicielem Serwisu. Usługodawcą jest BMG Entertainment spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Jagiellońskiej 82B, 03-301 Warszawa, NIP: 7010207723, REGON: 142098032, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000341337, wysokość kapitału zakładowego 4.000.000,00 złotych (dalej zwana również „BMG”).
3. „Lokal” – lokal Usługodawcy znajdujący się pod adresem: ul. Jagiellońska 82B, 03-301 Warszawa, w którym świadczone są Usługi.
4. „Administrator danych osobowych” – administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej zwanego „RODO”, jest BMG.
5. „Serwis” – ogół funkcjonalności udostępnionych przez Usługodawcę pod adresem <https://rezerwacje.hulakula.com.pl/>, umożliwiających Klientowi dokonanie Rezerwacji, w tym również dotyczącej Biletu na Wydarzenie i zawarcie Umowy z Usługodawcą.
6. „Klient” – oznacza osobę fizyczną, która dokonuje Rezerwacji i zawiera z Usługodawcą Umowę w Serwisie.
7. „Konto” – miejsce w Serwisie, prowadzone dla Klienta przez Usługodawcę pod unikalną nazwą (adres e-mail), będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Klienta oraz informacje o jego działaniach w ramach Serwisu.
8. „Usługa” – usługa świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta w Lokalu, na warunkach określonych na podstawie Rezerwacji, w tym również organizacja i realizacja Wydarzenia.
9. „Umowa” - zawierana przez Klienta z Usługodawcą umowa na świadczenie Usługi wybranej przez Użytkownika w ramach Rezerwacji dokonanej za pośrednictwem Serwisu. Do zawarcia Umowy dochodzi w momencie dokonania przez Klienta prawidłowej Rezerwacji Usługi i jej opłacenia.
10. „Formularz Rezerwacji” – formularz dostępny w Serwisie umożliwiający Klientowi dokonanie Rezerwacji Usługi, w szczególności poprzez podanie przez Klienta jego danych oraz określenie warunków świadczenia Usługi.
11. „Rezerwacja” - oświadczenie woli Klienta składane za pośrednictwem Formularza Rezerwacji, określające istotne warunki Usługi, w tym dzień i okres świadczenia Usługi.
12. „Bilet” – dokument upoważniający Klienta do wstępu na Wydarzenie, którego dotyczy.
13. „Wydarzenie” – występ artystyczny lub każdy inny występ o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowany przez Usługodawcę, w tym w szczególności koncert muzyczny, mecz itp.
14. „Ustawa o prawach konsumenta” – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 134).
15. „Kodeks cywilny” - ustawa z dnia 23 grudnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145).

II. Wstęp

1. Regulamin określa warunki funkcjonowania Serwisu, dokonywania Rezerwacji, prawa i obowiązki Klientów, a także prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Usługodawcy jako podmiotu zarządzającego i

prowadzącego Serwis oraz świadczącego Usługi.

2. Każdy Klient z chwilą dokonywania Rezerwacji zobowiązany jest zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu, Regulaminu Ogólnego Hulakula dostępnego pod adresem https://www.hulakula.com.pl/files/upload/regulaminy/regulamin_objektu.pdf oraz dokumentacji RODO dotyczącej sposobu i zasad przetwarzania danych osobowych Klientów, dostępnej pod adresem <https://hulakula.com.pl/rodo/> i może podejmować dalsze czynności wyłącznie po akceptacji wszystkich postanowień ww. dokumentów.
3. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw przysługujących konsumentom na podstawie Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo ograniczenia dostępu do wybranych Usług oferowanych za pośrednictwem Serwisu dla osób pełnoletnich. Informacja o ograniczeniu będzie każdorazowo zamieszczana w Serwisie przez Usługodawcę.
5. O ile inne postanowienia Regulaminu nie stanowią inaczej, prawa wyłączne do treści udostępnianych w Serwisie, w szczególności prawa autorskie, oznaczenia oraz znaki towarowe Usługodawcy, jakiegokolwiek elementy słowne lub graficzne Serwisu oraz inne prawa własności intelektualnej podlegają ochronie prawnej i przysługują Usługodawcy lub podmiotom, z którymi Usługodawca zawarł stosowne umowy.
6. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Serwisu, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Klientów.
7. Klienci mogą w każdym czasie, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów uzyskać dostęp do Regulaminu pod adresem www.hulakula.com.pl.
8. Korzystanie z Serwisu możliwe jest o ile system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient spełnia następujące minimalne wymagania techniczne:
 - a. Internet Explorer w wersji 9.0 lub nowszej z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies, lub
 - b. Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i Cookies, lub
 - c. Google Chrome w wersji 3.0 lub nowszej z włączoną obsługą appletów Javy, JavaScript i Cookies.

III. Zasady korzystania z Serwisu i dokonywania Rezerwacji

1. Serwis jest prowadzony przez Usługodawcę.
2. Serwis ma na celu umożliwienie Klientowi złożenie Rezerwacji, w tym również dotyczącej Biletu na Wydarzenie i zawarcie Umowy. Rezerwacja może być złożona, a Umowa zawarta przez Klienta także w inny sposób przewidziany prawem i zgodnie z wyborem Klienta, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
3. Usługi rezerwowane przez Klienta świadczone są przez Usługodawcę.
4. Klient może dokonać Rezerwacji za pośrednictwem Konta, a także bez konieczności rejestrowania Konta w Serwisie (tzw. rezerwacja bez rejestracji).
5. Klient dokonuje Rezerwacji w Serwisie za pomocą Formularza Rezerwacji, wybierając rodzaj Usługi, datę, godzinę oraz czas realizacji Usługi, przy czym Rezerwacja nie może zostać dokonana wcześniej niż na 14 dni przed planowaną datą realizacji Usługi (z wyłączeniem Biletów, które można nabywać od chwili udostępnienia ich do nabycia w Serwisie).
6. W trakcie dokonywania Rezerwacji Klient:
 - a. oświadcza, iż zapoznał się z treścią Regulaminu, dokumentacji RODO oraz akceptuje wszystkie postanowienia ww. dokumentów,
 - b. oświadcza, iż dane osobowe które podał dokonując Rezerwacji są zgodne z prawdą oraz wyraża zgodę na przetwarzanie przez Usługodawcę danych osobowych w celu realizacji Usług,
7. Klient może dokonać Rezerwacji dowolnej ilości Usług z zastrzeżeniem ust. 16 poniżej.
8. Umowa zawierana jest w momencie ukończenia dokonywania Rezerwacji przez Klienta poprzez kliknięcie przycisku „DOKONAJ PŁATNOŚCI” i skuteczne opłacenie Rezerwacji.
9. Przez dokonanie Rezerwacji rozumie się wypełnienie Formularza Rezerwacji znajdującego się na stronie Serwisu. Poprawnie dokonana Rezerwacja powinna zawierać:
 - a. dane kontaktowe Klienta, w tym: imię, nazwisko, adres e-mail, telefon kontaktowy, a przypadku wystawienia faktury VAT również numer NIP;
 - b. wskazanie zamawianej Usługi wraz z oznaczeniem dnia lub okresu jej świadczenia oraz liczby uczestników, jeżeli tego wymaga formularz Rezerwacji danej Usługi;
 - c. akceptację Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji

Usługi.

10. Klient niezwłocznie otrzyma potwierdzenie zawarcia Umowy na podany przez siebie podczas dokonywania Rezerwacji adres mailowy.
11. Klient powinien stawić się w Lokalu co najmniej 15 minut przed godziną świadczenia Usługi wskazaną w Rezerwacji celem weryfikacji jego tożsamości oraz potwierdzenia zawarcia Umowy.
12. W przypadku niestawienia się przez Klienta w Lokalu o godzinie wskazanej w Rezerwacji, Rezerwacja i wpłacona kwota za Rezerwację przepada.
13. Okazanie przez Klienta w Lokalu potwierdzenia zawarcia Umowy oraz dowodu tożsamości jest warunkiem realizacji Usług na rzecz Klienta przez Usługodawcę. W przypadku braku spełnienia ww. warunków, Usługodawca może odmówić Klientowi wykonania Usługi.
14. Wszystkie ceny podane w Serwisie są wartościami brutto wyrażonymi w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
15. Cena podana przy każdej Usłudze jest wiążąca w chwili dokonania przez Klienta Rezerwacji. Serwis zastrzega sobie prawo zmiany cen Usług znajdujących się w ofercie, wprowadzania nowych Usług do oferty Serwisu, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronie Serwisu bądź wprowadzania w nich zmian. Zmiana cen nie dotyczy Rezerwacji, które zostały już złożone i opłacone.
16. Usługi mogą być ograniczone ilościowo. Realizacja Rezerwacji obejmujących takie Usługi odbywa się w kolejności wpływania potwierdzonych Rezerwacji na te Usługi, aż do wyczerpania zapasów.
17. Usługodawca zastrzega sobie możliwość odmowy świadczenia Usług w przypadku, gdy podane przez Klienta dane są niedokładne i uniemożliwiają świadczenie Usług, w szczególności uniemożliwiają weryfikację danych Klienta.
18. Ilość Usług oferowanych w ramach Serwisu jest zmienna i podlega stałej aktualizacji.
19. Usługa elektroniczna Formularza Rezerwacji świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą dokonania Rezerwacji za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania dokonywania Rezerwacji za jego pośrednictwem przez Klienta.

IV. Płatność

Płatność z tytułu zawarcia Umowy następuje za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl. Możliwe aktualne sposoby płatności określone są na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/metody-platnosci>. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi jako agent rozliczeniowy: Przelewy24.pl – spółka Dialcom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Kanclerska 15; 60-327 Poznań) wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000306513, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 1.697.000 zł, NIP: 781-173-38-52.

V. Reklamacja

1. Reklamacje związane ze świadczeniem przez Usługodawcę Usług, usług elektronicznych oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Serwisu mogą zostać złożone przez Klienta (1) osobiście w Biurze Obsługi Klienta BMG znajdującego się pod adresem: ul. Jagiellońska 82b, Warszawa, (2) pisemnie na adres: Hulakula Rozrywkowe Centrum Miasta, ul. Jagiellońska 82b, 03-301 Warszawa, (3) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: hulakula@hulakula.com.pl
2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące elementy:
 - a. nazwę/imię i nazwisko Klienta,
 - b. siedzibę/adres zamieszkania Klienta oraz adres do korespondencji,
 - c. dokładne określenie przedmiotu reklamacji,
 - d. imię i nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail osoby upoważnionej do kontaktu ze strony Klienta.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia ich wpływu.
4. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności może: (i) zwrócić się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego sporu, (ii) zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy, (iii) zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną

do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów).

5. Więcej informacji o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzeniu roszczeń oraz zasadach dostępu do procedur można uzyskać w siedzibach oraz na stronach internetowych: a. powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów; b. organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów;

c. Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

d. pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

– https://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;

– https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php;

– https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

e. w sporach transgranicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumentckich. Adresy tych instytucji znajdują się na stronie internetowej: www.federacja-konsumentow.org.pl.

6. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i zależy od zgody obu stron sprawy.

7. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z 21.5.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) Nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) konsument zawierający umowę na odległość ma prawo skorzystać z europejskiej platformy rozstrzygania sporów za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Platforma ODR).

8. Platforma ODR ma na celu ułatwić niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami a przedsiębiorcami z wszystkich krajów Unii Europejskiej w przypadku umów zawieranych na odległość.

9. Łącze elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/consumers/odr/

10. Równocześnie zachęcamy do bezpośredniego kontaktu z Usługodawcą osobiście w Biurze Obsługi Klienta znajdującym się pod adresem: Hulakula Rozrywkowe centrum Miasta, ul. Jagiellońska 82b, 03-301 Warszawa oraz za pomocą poczty elektronicznej: hulakula@hulakula.com.pl.

VI. Odstąpienie od Umowy i anulowanie Rezerwacji

1. Usługodawca informuje, że, zgodnie z art. 38 pkt. 12 Ustawy o prawach konsumenta prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Klientowi (w tym konsumentowi) w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

2. Z zastrzeżeniem ust. 1 powyżej, możliwe jest anulowanie Rezerwacji przez Klienta, jednak nie później niż na 48 godziny przed planowaną datą świadczenia Usługi.

3. Postanowienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej nie dotyczy Biletów nabytych na Wydarzenia, w tym w szczególności koncerty muzyczne, mecze itp. W tym przypadku Klient nie ma możliwości jego edycji lub zmiany na inny.

4. W przypadku, gdy z przyczyn niezależnych po stronie Klienta nastąpi odwołanie Wydarzenia, zmiana jego daty, miejsca lub znacząca zmiana godziny odbycia się Wydarzenia, wykraczająca ponad 2 godziny od pierwotnie zaplanowanego terminu, Klient uprawniony jest do otrzymania zwrotu ceny Biletu na Wydarzenie.

5. Anulowanie Rezerwacji oraz wnioski o zwrot ceny Biletu, o których mowa w ust. 4 powyżej należy kierować wyłącznie pod adres: rezerwacja@hulakula.com.pl.

6. Usługodawca zobowiązuje się do zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, w taki sam sposób w jaki Klient opłacił Usługę.

7. W przypadku anulowania Rezerwacji lub zwrotu ceny Biletu, zwracana jest tylko i wyłącznie cena nominalna Usługi, którą Klient uiścił w momencie jej opłacenia. 8. W przypadku anulowania Rezerwacji Usługi, Usługodawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług.

9. Usługodawca jest uprawniony do dokonania jednostronnej zmiany lub anulowania Rezerwacji w przypadku wystąpienia wyjątkowych okoliczności uzasadniających podjęcie takiego działania przez Usługodawcę. W takim przypadku Usługodawca zobowiązuje się niezwłocznie skontaktować z Klientem i poinformować go o zmianach.

mować go o powyższym. Jednocześnie Usługodawca w miarę możliwości zaproponuje Klientowi inny termin wykonania Usługi. W przypadku, gdy nie będzie to możliwe Usługodawca zobowiązuje się do niezwłocznego zwrócenia Klientowi, na jego rachunek bankowy, wszelkich opłat, które Klient uiścił na rzecz Usługodawcy w związku z dokonaniem Rezerwacji.

10. Postanowienia niniejszej punktu VI znajdują zastosowanie również do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

VII. Ochrona danych osobowych

W momencie ukończenia dokonywania Rezerwacji zostaje zawarta umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, a Usługodawca jako Administrator danych osobowych przetwarza dane osobowe Klientów w sposób i na zasadach szczegółowo opisanych w dokumentacji RODO.

VIII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawa o prawach konsumenta.

2. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą, a Klientem będącym konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego zostanie poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami powszechnie obowiązującego prawa polskiego.

3. Rozstrzyganie sporów powstałych pomiędzy Usługodawcą, a Klientem nie będącym konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego zostanie poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

4. Usługodawca uprawniony jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w przypadku zaistnienia: (i) zmian organizacyjnych lub prawnych Usługodawcy, (ii) zmiany obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Serwisu, (iii) zmiany funkcjonalności Serwisu, z zastrzeżeniem że zmiany Regulaminu mają na celu dostosowanie treści Regulaminu do jego funkcjonalności. Usługodawca powiadomi Klienta o każdej zmianie Regulaminu, w formie komunikatu przesłanego na adres e-mail podany Usługodawcy przez Klienta. Klienci będą związani postanowieniami nowego Regulaminu, o ile nie wypowiedzą go w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianie Regulaminu. Zmiana Regulaminu w zakresie, w jakim odnosi się do umów zawartych przed zmianą Regulaminu nie zmienia ich treści i warunków.

5. Aktualny Regulamin jest publikowany w Serwisie oraz na każde żądanie Klienta może mu być dostarczony drogą elektroniczną, bez dodatkowych opłat.

6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.02.2020 r.