

Regulamin zakupu biletów poprzez Dolina Charlotty – sklep online.

Jako „**Dolina Charlotty**” rozumie się Tourtrend spółkę z o.o. adres siedziby: Strzelinko 14, 76-200 Słupsk, NIP: 8392932977; KRS 0000496514

## 1. ZASADY OGÓLNE

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sprzedaży biletów w systemie Doliny Charlotty. Każdy Klient najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się z Doliną Charlotty umową na odległość ma możliwość zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz jest informowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.

Sprzedaż biletów w systemie Dolina Charlotty jest prowadzona przez: Tourtrend spółkę z o.o., adres siedziby: Strzelinko 14, 76-200 Słupsk, NIP: 8392932977; KRS 0000496514. Tourtrend spółka z o.o. jest Organizatorem wydarzeń na które prowadzi sprzedaż, chyba że systemie sprzedaży wyraźnie wskazano inaczej.

Rezerwacje i zapytania dotyczące zamówień: [marketing@charlotta.pl](mailto:marketing@charlotta.pl)

Serwis Telefoniczny: + 59 847 34 73

## 2. PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW I DOKONYWANIA ZAKUPÓW

Bilety są sprzedawane w serwisie transakcyjnym Doliny Charlotty za pośrednictwem stron w domenie [dolinacharlotty.pl](http://dolinacharlotty.pl)

Zamawiając Bilety oraz dokonując za nie płatności Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych np. kwoty przelewu, numeru rezerwacji lub kodu płatności lub danych płatnika uniemożliwiający identyfikację Klienta może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem transakcji.

### 2.1. Zakup biletów w serwisie internetowym [dolinacharlotty.pl](http://dolinacharlotty.pl)

Po dokonaniu wyboru wydarzenia z oferty serwisu Doliny Charlotty, wyboru kategorii oraz rodzaju biletów oraz zaznaczeniu miejsc (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca numerowane) lub wybraniu liczby miejsc/pakietów nienumerowanych (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca nienumerowane) należy wypełnić formularz z danymi osobowymi oraz wybrać metodę płatności oraz opcję dostawy biletów.

Istnieje możliwość płatności poprzez szybki przelew za pośrednictwem Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie lub płatności kartą.

W przypadku wyboru płatności kartą lub przelewem online za pośrednictwem PayU S.A. lub eCard S.A. Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Naciśnięcie przycisku "Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty i stanowi potwierdzenie zakupu w serwisie [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl). Następnie Klient zostaje przekierowany na stronę PayU S.A. lub eCard S.A. Po otrzymaniu przez eBilet od PayU S.A. lub eCard S.A. informacji o realizacji płatności przez Klienta na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje

wysłane potwierdzenie. Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji biletów oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Bilet taki należy wydrukować na drukarce. Natomiast w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej lub przesyłki pocztowej – bilety zostaną wysłane na adres wskazany przy składaniu zamówienia.

Rezerwacja jest zobowiązująca dla serwisu Doliny Charlotty dopiero po wysłaniu na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie Doliny Charlotty.

W przypadku opłaty za bilet przelewem online lub kartą za pośrednictwem PayU S.A. lub eCard S.A., wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie Doliny Charlotty następuje po otrzymaniu przez Dolinę Charlotty potwierdzenia z PayU S.A. lub eCard S.A. o dokonaniu płatności przez Klienta.

W razie jakichkolwiek wątpliwości co do poprawności przebiegu rezerwacji należy skontaktować się z [marketing@charlotta.pl](mailto:marketing@charlotta.pl) +59 847 43 73 (e-mail, telefon)

Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup biletów bez ingerencji Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych z użyciem niedozwolonych narzędzi.

### 3. BILETY

#### 3.1. Zasady ogólne

Bilet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu na jakie został wystawiony. Zakup biletu oznacza akceptację Regulaminów dotyczących uczestnictwa w wydarzeniu. Pojedynczy bilet uprawnia do wejścia jedną osobę. W zależności od rodzaju wydarzenia bilet może być imienny lub na okaziciela. Bilet imienny uprawnia do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na bilecie. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu. Bilet nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób – w przypadku wykrycia takiego postępowania, bilet traci swoją ważność.

Klient powinien przechowywać bilety w bezpiecznym miejscu. Dolina Charlotty nie ponosi odpowiedzialności za zagubione lub skradzione bilety. Należy zauważyć, że bezpośrednie działanie promieni słonecznych lub ciepła może niekiedy uszkodzić bilety.

Klient ma prawo weryfikowania zgodności biletu z treścią złożonego przez niego zamówienia. W przypadku, gdy treść biletu jest niezgodna z zamówieniem Klient obowiązany jest zgłosić ten fakt niezwłocznie do Doliny Charlotty, gdyż błędy w treści biletów mogą skutkować odmową możliwości uczestniczenia w wydarzeniu.

Zniszczenie biletu może spowodować brak możliwości weryfikacji kodu a w konsekwencji odmówienie wstępu na wydarzenie.

Bilet uprawnia do uczestniczenia w wydarzeniu w miejscu wskazanym w jego treści. Dolina Charlotty w uzasadnionych przypadkach, w szczególności z przyczyn technicznych lub produkcyjnych, jest uprawniona do zmiany pierwotnie zamówionych miejsc na inne zarówno przed, jak i w trakcie wydarzenia. Dolina Charlotty zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie biletów na określone wydarzenia przez jedną osobę. Polityka ta ma na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk w zakresie zakupów biletów. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby biletów może przypadać na osobę, lub na kartę płatniczą. Powyższe zastrzeżenie nie może być obchodzone poprzez zakładanie dodatkowych kont przez tego samego Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych powyżej tego limitu. Bilety mogą być sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi wstępu lub wykorzystania, takimi jak dotyczące ograniczonego, przesłoniętego lub bocznego widoku lub minimalnego wieku uprawniającego do wstępu. Wszelkie tego typu zastrzeżenia będą zamieszczone na naszej stronie internetowej lub zostaniecie Państwo o nich powiadomieni w inny sposób przed lub w momencie dokonywania rezerwacji biletów.

Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem biletów wstępu na wydarzenia artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeksu Wykroczeń (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 281, ze zm.). Ponadto, Organizatorzy mogą zabronić odsprzedaży lub przekazania biletów na poszczególne wydarzenia.

Nie można łączyć biletu z żadnymi usługami hotelarskimi, turystycznymi lub usługami w zakresie zakwaterowania i/lub jakimikolwiek innymi towarami, produktami lub usługami w celu stworzenia pakietu, o ile z biletu lub pisemnej zgody Doliny Charlotty nie wynika inaczej.

### 3.2. Ceny oraz kategorie cenowe

Cena biletu oraz kategoria (o ile występuje) są wskazane przy składaniu zamówienia. Klient dokonuje wyboru poprzez kliknięcie w przycisk oznaczający cenę i kategorię biletu.

Zamieszczona w serwisie transakcyjnym Doliny Charlotty mapka z planem sali / miejsca wydarzenia ma charakter poglądowy.

W przypadku niegotówkowej zapłaty za bilet, całkowita cena zakupu uwzględniać może także opłatę transakcyjną. O wysokości opłaty transakcyjnej Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

Do ceny biletów na poszczególne wydarzenia mogą być doliczone opłaty dodatkowe (w szczególności opłata serwisowa wyrażająca się w odpowiednim procencie całkowitej ceny zakupu biletu na wydarzenie lub opłaty wprowadzone przez Organizatora wydarzenia). O wysokości opłat dodatkowych oraz całkowitej cenie zakupu Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

## 4. DOSTAWA I ODBIÓR BILETÓW

#### 4.1. Zasady ogólne

Możliwe są następujące opcje dostawy i odbioru biletów sprzedawanych w ramach systemu sprzedaży Doliny Charlotty: bilet domowy (samodzielny wydruk), przesyłka kurierska krajowa, przesyłka pocztowa krajowa, przesyłka pocztowa międzynarodowa, przesyłka kurierska międzynarodowa, odbiór osobisty na miejscu wydarzenia. Nie wszystkie wymienione wyżej sposoby odbioru i dostawy biletów mogą być dostępne w ramach danego wydarzenia. O dostępnych w ramach danego wydarzenia sposobach odbioru i dostawy biletów oraz wysokości opłaty za dostawę Klient jest poinformowany najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji biletów.

#### 4.2. Bilet domowy

Przy rezerwacji z opcją „bilet domowy”, po opłaceniu rezerwacji, jej odbiorca odbiera bilet w formie elektronicznej umożliwiającą jego wydrukowanie przez rezerwującego we własnym zakresie. Do wydruku biletów domowych należy używać białego papieru w formacie A4 tak, aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. Pojedynczy bilet domowy uprawnia do wejścia na dotyczące go wydarzenie jedną osobę. Dolina Charlotty nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia raz otrzymanego biletu domowego przez rezerwującego lub osoby trzecie, którym rezerwujący udostępnił dane otrzymanego biletu domowego (w tym wydruku lub kopii elektronicznej). Dolina Charlotty nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta, w trakcie wykonywania rezerwacji, błędnego adresu e-mail, na który przesyłane są „bilety domowe”.

#### 4.3. Przesyłka pocztowa oraz przesyłka kurierska

Bilety są wysyłane według kolejności odbywania się wydarzeń (bilety na wydarzenia w najbliższej przyszłości są wysyłane w pierwszej kolejności). Maksymalny czas dostawy biletów wynosi 30 dni (z zastrzeżeniem podania przez Klienta prawidłowego adresu dostawy). W momencie, gdy Klient poda niepełny lub błędny adres do wysyłki, wysyłka może trwać dłużej lub może nie dojść do skutku z winy Klienta. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na podanie prawidłowych i kompletnych danych oraz wpisanie ich w odpowiednie miejsca w formularzu. W przypadku wątpliwości co do poprawności danych prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy z Doliną Charlotty. Dolina Charlotty nie ponosi odpowiedzialności za błędnie podany przez Klienta adres dostawy biletów. Informacja na temat kosztów dostawy jest podawana w trakcie procesu rezerwacji biletu.

#### 4.4. Odbiór na miejscu wydarzenia

Bilety zakupione z opcją odbioru na miejscu wydarzenia należy odebrać w miejscu odbywania się wydarzenia artystycznego nie wcześniej niż na 1 godzinę przed jego rozpoczęciem o ile Dolina Charlotty nie poinformuje rezerwujących o innych warunkach odbioru. Bezwzględnym warunkiem odbioru biletów na miejscu wydarzenia jest podanie osobie wydającej bilety nazwiska oraz unikalnego numeru rezerwacji lub hasła, na które zakupiono bilety, o ile było ono podane. Numer rezerwacji i hasło należy zachować w ścisłej tajemnicy - serwis Dolina Charlotty nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki podania numeru rezerwacji lub hasła osobom trzecim lub nieuprawnione

odebranie biletów przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie numeru rezerwacji lub hasła w wyniku nieostrożności właściciela numeru rezerwacji.

## 5. SPOSÓB I TERMIN PŁATNOŚCI

### 5.1. Zasady ogólne

Możliwe są następujące rodzaje płatności: przelew online, karta płatnicza, BLIK.

### 5.2. Karta płatnicza

W przypadku płatności kartą płatniczą, po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”) Klient zostanie przekierowany do PayU S.A. lub eCard S.A. Przed podaniem numeru karty płatniczej prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie serwisu internetowego PayU S.A. lub eCard S.A. oraz, że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. Dokonując płatności przy użyciu karty płatniczej należy wybrać typ karty (typy akceptowanych kart płatniczych Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic), wpisać 16-cyfrowy nr karty, datę ważności karty oraz kod CVV2/CVC2, który znajduje się na odwrocie karty. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży Doliny Charlotty z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A. lub eCard S.A. (15 minut), Dolina Charlotty nie będzie ponosiła odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie Doliny Charlotty pozostaną jedynie bilety droższe).

### 5.3. Przelew online

Po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego Doliny Charlotty, oraz wybraniu opcji płatności przelewem online (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”), oraz po dokonaniu wyboru banku, który prowadzi rachunek, z którego Klient chce dokonać płatności, nastąpi przekierowanie na stronę transakcyjną wybranego

banku. Przed zalogowaniem się prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie wybranego banku oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od: "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji przelewów online przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji e-przelewów przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A. lub eCard S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

#### 6. KONTAKT Z DOLINĄ CHARLOTTY

Telefonicznie: pod nr +59 847 43 73

Przez formularz kontaktowy/ e-mail [marketing@charlotta.pl](mailto:marketing@charlotta.pl)

#### 7. FAKTURA

Po uprzednim zaznaczeniu na karcie rezerwacji biletów opcji otrzymania faktury VAT, faktura ta zostanie dostarczona Klientowi na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT). W przypadku otrzymania przez Dolinę Charlotty całości zapłaty za bilet, fakturę VAT wystawia się Klientowi nie później niż 15 (piętnastego) dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zapłata została przez Dolinę Charlotty otrzymana. Faktura VAT jest przesyłana listem ekonomicznym na adres podany przez Klienta w procesie rezerwacji. Na karcie rezerwacji biletu Klient, wybierając opcję dostarczenia faktury VAT, ma możliwość zaznaczenia zgody na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej. W przypadku zaznaczenia takiej zgody faktura VAT jest przesyłana w formacie pdf na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji.

#### 8. WSTĘP I UCZESTNICTWO

W zakresie wstępu na teren wydarzenia i zasad uczestnictwa, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu imprezy masowej oraz Regulamin amfiteatru, dostępne pod adresem: <http://www.legendyrocka.com/regulamin>

Klienci są zobowiązani do zapoznania się z wytycznymi Doliny Charlotty w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 oraz przestrzegania określonych zasad.

## 9. ZWROTY BILETÓW

### 9.1. Prawo odstąpienia od umowy

W przypadku zakupu biletów Klientowi zawierającemu umowę w systemie sprzedaży biletów Doliny Charlotty poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.) nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

### 9.2. Zwroty. Vouchery

#### 9.2.1. Zwrot w przypadku odwołania wydarzenia

W przypadku odwołania wydarzenia, Klient ma prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet w całości - w przypadku odwołania całości wydarzenia lub w części - w przypadku odwołania części wydarzenia. Zmiana dotycząca występującego artysty nie stanowi odwołania wydarzenia.

Wniosek o zwrot należy skierować na adres e-mail [marketing@charlotta.pl](mailto:marketing@charlotta.pl) lub pocztą na adres: Tourtrend spółka z o.o., Strzelinko 14, 76-200 Słupsk. Klient jest obowiązany do wskazania numeru rezerwacji.

W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając Dolinie Charlotty email z konta pocztowego przypisanego do zamówienia.

W przypadku płatności kartą płatniczą środki zostaną zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za bilet. Od momentu, gdy otrzymają Państwo wiadomość mailową, że środki zostały przekazane do zwrotu serwis Dolina Charlotty ma 14 dni roboczych na dokonanie autoryzacji tej płatności.

Przy zakupie biletów z wybraną opcją dostawy: wysyłka kurierem, wysyłka Poczta Polska, dla uzyskania zwrotu konieczne jest uprzednie dostarczenie przez Klienta na adres korespondencyjny biura firmy – Strzelinko 14, 76-200 Słupsk, otrzymanych wcześniej biletów.

#### 9.2.2. Zwrot w przypadku zmiany daty wydarzenia

W przypadku zmiany daty wydarzenia, zakupione bilety zachowują ważność. Klient ma jednak prawo do złożenia wniosku o zwrot kwoty zapłaconej za bilet nie później niż w ciągu 30 dni od dnia opublikowania informacji o zmianie daty wydarzenia na stronie [www.dolinacharlotty.pl](http://www.dolinacharlotty.pl), [www.legendyrocka.com](http://www.legendyrocka.com) lub otrzymania informacji na podany przez Klienta adres e-mail, którakolwiek informacja będzie wcześniejsza, nie później jednak niż do nowej daty wydarzenia.

Procedurę zwrotu opisana w pkt 9.2.1 stosuje się.

### 9.2.3. Inne zwroty

Zwrot biletów lub ich wymiana, w przypadkach innych niż te, o których mowa w pkt 9.2.1. i 9.2.2. powyżej nie są możliwe.

### 9.2.4. Granica odpowiedzialności

Odpowiedzialność Doliny Charlotty z tytułu odwołania wydarzenia lub zmiany jego daty ograniczona jest wyłącznie do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet. Dolina Charlotty nie ponosi odpowiedzialności za inną szkodę, w szczególności za koszty dojazdu czy zakwaterowania.

### 9.2.5 Vouchery

Dolina Charlotty ma prawo zaproponować Klientowi, w przypadku gdy wydarzenie zostanie odwołane, zamiast zwrotu kwoty zapłaconej za bilet, Voucher o równowartości biletu do wykorzystania na inne wydarzenie w ciągu 12 miesięcy następujących po dacie odwołanego wydarzenia. Dolina Charlotty może zaproponować Voucher o dłuższym terminie ważności. Przyznanie Vouchera nastąpi w przypadku pozytywnej akceptacji przez Klienta propozycji Doliny Charlotty. W braku odpowiedzi ze strony Klienta w terminie 14 dni od złożenia propozycji Vouchera, zostanie dokonany zwrot kwoty zapłaconej za bilet na zasadach wyżej opisanych.

Postanowienie stosuje się także w przypadku zmiany daty wydarzenia i wniosku Klienta o zwrot.

Wartość Vouchera jest równa wartości nominalnej zakupionego biletu. Voucher podlega wymianie na bilet na wydarzenie w okresie jego ważności. Jeżeli wartość biletu jest wyższa, nabycie biletu możliwe jest za dopłatą. Voucher jest bezzwrotny.

## 10. REKLAMACJE

Reklamacje związane z zakupem biletu lub produktu w systemie Dolina Charlotty mogą być zgłaszane w formie elektronicznej przez formularz kontaktowy [marketing@charlotta.pl](mailto:marketing@charlotta.pl) lub pisemnie na adres Tourtrend spółka z o.o., Strzelinko 14, 76-200 Słupsk.

Ustosunkowanie się do reklamacji przez Dolinę Charlotty następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie od 30 dni od dnia jej otrzymania.

W przypadku nieuznania przez Dolinę Charlotty reklamacji złożonej przez Klienta, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Klient będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.



## 11. SIŁA WYŻSZA

Dolina Charlotty nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu w zakresie, w jakim będzie to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej. Dla celów niniejszego Regulaminu, "Siła Wyższa" oznacza zewnętrzne zdarzenie nagłe, nieprzewidywalne i niezależne od woli Doliny Charlotty, uniemożliwiające wykonanie umowy w całości lub w części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności przez Dolinę Charlotty.

## 12. PRAWO WŁAŚCIWE. SĄD WŁAŚCIWY

Transakcje kupna biletów oraz wszelkie czynności określone niniejszym regulaminem podlegają przepisom prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów związanych z zakupem biletów przez serwis Doliny Charlotty będzie sąd właściwy według siedziby Doliny Charlotty.

## 13. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Klientów jest Toutrend spółka z o.o. z siedzibą w Strzelinku, Strzelinko 14, 76-200 Słupsk.

Dane osobowe Klientów pozyskane w związku z korzystaniem z serwisu oraz zakupem biletów na wydarzenia, będą przetwarzane w następujących celach: obsługi zakupu biletów (np. wyboru miejsc), dochodzenia ewentualnych roszczeń (w tym windykacji) i odszkodowań, prowadzenia działań marketingowych, sprzedaży biletów i innych usług, związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, w tym na potrzeby prowadzenia analiz i statystyk, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach, prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa archiwizacji, spełniania obowiązku prawnego ciążącego na Toutrend spółka z o.o.

Podstawą prawną przetwarzania danych Klientów będzie: udzielona zgoda, niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem umowy, niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski Klientów.

Dane Klientów mogą być przekazywane następującym podmiotom: procesorom (podmioty przetwarzające) w związku ze zleconymi przez Toutrendsp. z o. o. działaniami realizowanymi w imieniu Toutrend sp. z o. o., podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom kontrolnym i nadzorczym, organom egzekucyjnym, firmom kurierskim, które będą dostarczać przesyłki do Klientów, kancelariom prawnym, którym Toutrend sp. z o. o. zlecił np. prowadzenie postępowania. Dane Klientów będą przekazane do państwa trzeciego (np. USA) w związku z prowadzonymi działaniami na FaceBook, w związku z tworzeniem profili przy wykorzystaniu Google

Analytics, oraz w związku z wysyłką mailingu informacyjnego o wysyłce przy wykorzystaniu MailChimp.

W trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 dane osobowe Klientów mogą być przekazywane Organizatorom wydarzeń w celu udostępnienia Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym w celu umożliwienia kontaktu z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu, Przekazanie danych osobowych Klientów ma ułatwić służbom sanitarnym dochodzenie epidemiologiczne na wypadek wykrycia, że osoba zakażona brała udział w danym wydarzeniu.

Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: przepisy prawa, które mogą obligować Tourtrend sp. z o. o. do przetwarzania danych przez określony czas (np. dane nt. faktur przechowujemy przez 5 lat od końca ostatniego roku rozliczeniowego), okres, który jest niezbędny do obrony interesów Tourtrend sp. z o. o., okres na jaki została udzielona zgoda.

Ponadto, informujemy, że Klienci mają prawo do: żądania dostępu do danych osobowych ich dotyczących sprostowania ich danych, żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, usunięcia ich danych lub ograniczenia ich przetwarzania wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania ich danych osobowych przeniesienia ich danych osobowych

Klienci mają prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie wyrażenia zgody przykładowo odbywa się poprzez zmianę ustawień przeglądarki.

W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez Tourtrend sp. z o. o., Klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Tourtrend sp. z o. o. korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany: profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Te informacje posłużą do konstruowania ofert dopasowanych do potrzeb Klientów, w szczególności preferencji, miejsca pobytu, zainteresowań, poprzednich zakupów.

Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem a danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z dopiskiem "Dane osobowe" lub na skrzynkę marketing@charlotta.pl

#### 14. Regulamin Imprezy Masowej. Regulamin Amfiteatru.

W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają Regulamin Imprezy Masowej oraz Regulamin Amfiteatru, dostępne pod adresem: <http://www.legendyrocka.com/regulamin>

Regulamin obowiązuje od dnia 1.01.2022 r.