

Regulamin sprzedaży biletów

Postanowienia wstępne

1. Sprzedawcą jest:

Miasto Bydgoszcz z siedzibą w Bydgoszczy (85-102), ul. Jezuicka 1, NIP: 9531011863, REGON: 092351297, BDO: 000051633; w imieniu którego działa Bydgoskie Centrum Informacji, ul. Batorego 2, 85-104 Bydgoszcz.

2. Ze sprzedawcą można kontaktować się:

pod adresem email: info@visitbydgoszcz.pl

pod adresem: ul. Batorego 2, 85-104 Bydgoszcz

pod numerem telefonu: 52 340 45 50

3. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasady i tryb zawierania ze Sprzedawcą umów na odległość - sprzedaży Biletów. Regulamin określa w szczególności prawa i obowiązki Stron, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2017.1219 z dnia 24 czerwca 2017 z późn. zm.).
5. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem serwisu internetowego, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie treści Regulaminu.

§1. Definicje

1. Klient - osoba fizyczna (w tym również Konsument), która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nie osiągnięcia pełnoletności, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Sprzedawcę.
2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą (Sprzedawcą) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Panel sprzedaży - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, umożliwiający świadczenie usług drogą elektroniczną oraz zawarcie umowy na odległość ze Sprzedawcą, znajdujących się w serwisie internetowym Sprzedawcy.
4. Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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.

5. Sprzedawca - Podmiot sprzedający możliwość skorzystania z usługi w obiekcie usługowym. Dane rejestrowe i kontaktowe do Sprzedawcy widoczne są w Panelu sprzedaży, tuż pod przyciskiem finalizacji zamówienia.
6. System płatności online - Blue Media S.A. z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185; wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP17/2013.
7. Umowa Sprzedaży – oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość między Klientem a Sprzedawcą na zasadach określonych w Regulaminie.
8. Bilet - potwierdzenie zawarcia umowy na skorzystanie z usługi rejsu turystycznego Bydgoskim Tramwajem Wodnym zawartej ze Sprzedawcą, w określonym na Bilecie terminie i godzinie, wyraźnie wskazanych podczas zakupu i na Bilecie. Wejściówka upoważnia do skorzystania z usług przez jedną osobę.
9. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy na odległość za pośrednictwem Panelu sprzedaży, określające rodzaj i liczbę Biletów.

§2. Informacje ogólne wskazujące sposób skorzystania z oferty

Informacje ogólne wskazujące sposób skorzystania z oferty wskazane są w Regulaminie Usługi, zamieszczonym na stronie internetowej Sprzedającego: <https://visitbydgoszcz.pl/pl/regulaminy>

§3. Rodzaje, zakres i warunki świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy następującą usługi za pomocą Panelu sprzedaży:
 - usługa umożliwiająca zapoznanie się z ofertą Sprzedawcy,
 - usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez klienta Biletu,
 - usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mailowy Biletu.
2. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług dostępnych poprzez Panel sprzedaży, są następujące: posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet; przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie urządzenia Klienta dokumentów hipertekstowych udostępnionych w sieci Internet z włączoną obsługą języka Java Script: Google Chrome / Google Chrome Mobile w wersji 63 lub nowszej, Mozilla Firefox w wersji 52 lub nowszej, Opera w wersji 58 lub nowszej i Internet Explorer w wersji 11 lub nowszej lub innej przeglądarki kompatybilnej; posiadanie aktualnego, czynnego prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

§4. Zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Rozpoczęcie przez Klienta korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dostępnych poprzez Panel sprzedaży bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. W przypadku zakończenia przez

Klienta korzystania z usług udostępnionych przy pomocy Panelu sprzedaży, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia Panelu sprzedaży, z wyłączeniem usługi przesłania na adres e-mail Biletu, która zostaje zakończona po przesłaniu Wejściówki na wskazany przez Klienta adres e-mail.

2. Możliwość korzystania z usług: usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez Klienta Biletu, usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mail Biletu, uzależniona jest od złożenia zamówienia na Bilet, zgodnie z zasadami opisanymi w § 4.
3. Usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mail Biletu następuje po zawarciu umowy sprzedaży Biletu. Usługę umożliwiającą zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie Biletu Klient może rozpocząć i zakończyć w każdej chwili.
4. Możliwość korzystania z bezpłatnej usługi: usługa umożliwiająca zapoznania się z ofertą Sprzedawcy jest każdorazowo wykonywana na indywidualne żądanie Klienta. Klient może w każdej chwili rozpocząć i zakończyć korzystanie z usługi. Wyjście ze strony internetowej, na której znajduje się Panel sprzedaży oznacza rezygnację ze świadczenia przedmiotowej usługi przez Sprzedawcę na rzecz Klienta.
5. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
6. Klient zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§5. Zawieranie umów sprzedaży i sposób zapłaty

1. W celu dokonania zamówienia należy dokonać wyboru Biletu lub Biletów dostępnych w Panelu sprzedaży, określić ich ilość, wybrać dodatkowe parametry wymagane w formularzu, zaakceptować niniejszy Regulamin, Politykę Prywatności oraz Regulamin Rejsów, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o pojawiające się na stronie komunikaty lub informacje. W celu realizacji zamówienia, Klient jest zobowiązany do podania wszystkich niezbędnych danych umożliwiających ich realizację, które w Panelu sprzedaży wskazane są jako pola wymagane.
2. Całkowita wartość zamówienia i ostateczna cena zamówienia znajdują się w podsumowaniu płatności jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem zamówienia przez Klienta.
3. Po kliknięciu w przycisk „Przejdź do płatności” nastąpi przekierowanie Klienta do systemu płatności internetowych celem dokonania zapłaty za zamówienie. Klient dokonuje płatności za pośrednictwem Systemu płatności online i aby jej dokonać, musi zaakceptować postanowienia Regulaminu Systemu płatności online.
4. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest System płatności online. Dostępne są:
 - BLIK
 - szybkie przelewy internetowe
 - formy płatności kart (Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro)
 - wirtualny portfel (Google Pay, Apple Pay)
5. W momencie przekierowania Klienta do systemu płatności internetowej, powinien on niezwłocznie zainicjować zapłatę za Zamówienie. Jeśli System płatności online nie odnotuje

płatności za zamówienie w określonym czasie, zamówione usługi wracają do puli dostępnych usług, a jeśli pieniądze wpłyną po tym czasie, zostaną automatycznie zwrócone do Klienta. W celu ponownego zamówienia Biletów należy wypełnić na nowo formularz zamówienia i wykonać płatność.

6. Klient, który dokona skutecznej zapłaty, zawiera umowę sprzedaży. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest otrzymanie Biletów na adres e-mail podany w formularzu Panelu sprzedaży.
7. Bilet stanowi dowód zakupu.
8. Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny za zakupiony Bilet, w przypadku zamówienia kilku sztuk, ceny poszczególnych Biletów sumują się. Łączna cena, jest podana w wypełnianym przez Klienta formularzu zamówienia. Po dokonanych przez Klienta wyborze sposobu płatności i zostanie on poinformowany o łącznej cenie zamówienia (podsumowanie), przed potwierdzeniem przez niego zamówienia.
9. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich. Sprzedawca podaje do wiadomości Klienta cenę brutto. Cena brutto zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
10. Sprzedawca spełnia świadczenie względem Klienta umożliwiając mu realizację uprawnień — korzystania z usługi, w terminie i na warunkach oznaczonych podczas zakupu i na Bilecie, a także na warunkach Regulaminu Rejsów.
11. W celu otrzymania faktury, Klient podczas zamawiania Biletu, pod podsumowaniem zamówienia, powinien kliknąć napis „Chcę otrzymać fakturę” i wypełnić niezbędne pola w formularzu.
12. Błędnie podane dane w formularzu Klient może zgłosić Sprzedawcy celem ich skorygowania wysyłając wiadomość e-mailową na adres Sprzedawcy.
13. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pośrednictwem adresu e-mailowego.
14. Sprzedawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za podanie przez Klienta danych błędnych lub nieprawdziwych.

§6. Odstąpienie od umowy

1. W związku z tym, że Bilet, jest oznaczony na konkretny dzień i godzinę i dotyczy usług związanych z wycieczką, Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i zwrotu pieniędzy, z zastrzeżeniem ust. 2. Wynika to z art. 38 ust. 1 pkt 12) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.)
2. Jeżeli do daty realizacji Biletu pozostało nie mniej niż 48 godzin, Konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyn, zawiadamiając o tym Sprzedawcę pisemnie poprzez wiadomość e-mail na adres Sprzedawcy: rejsy@visitbydgoszcz.pl. Zgłoszenie powinno zawierać Bilet, który jest przedmiotem zwrotu.
3. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży prześle Klientowi wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. O ile zwrot jest możliwy, zwrot płatności dla Klienta jest dokonywany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, drogą elektroniczną przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient do zakupu Biletu.
5. Sprzedawca ma prawo wypowiedzieć umowę, wskazując ważną przyczynę. W tym celu niezwłocznie pisemnie informuje Klienta o zaistniałym fakcie na adres email, który użyty był do nabycia Biletu i proponuje zamianę na równoważną usługę lub zwrot pieniędzy. O ile Klient nie zgodzi się na zamianę, Sprzedawca zwróci do 7 dni od poinformowania Klienta o

rozwiązaniu umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności dotyczące Biletu, którego dotyczy umowa.

6. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży jest ona uważana za niezawartą.
7. Postanowienia § 6 Regulaminu stosuje się również do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§7. Reklamacje, Rękojmia za wady

1. Sprzedawca dokłada wszelkich starań, aby usługi objęte Biletem były świadczone bez wad i zgodnie z opisem usługi.
2. W razie braku zgodności Biletu z zawartą Umową Sprzedaży, Konsumentowi albo Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługują uprawnienia określone w przepisach rozdziału 5A (art. 43a i nast.) ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. W stosunku do Klientów będących Przedsiębiorcami rękojmia zostaje wyłączona.
4. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Biletu z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Biletu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jest dłuższy.
5. Wejściówka jest zgodna z umową, jeżeli:
 - a. zgodne z umową pozostają w szczególności jej opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność;
 - b. zgodne z umową pozostają w szczególności jej przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który Sprzedawca zaakceptował.
 - c. nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - d. występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - i. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - ii. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - iii. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy.
6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Biletu z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Biletu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 5 powyżej oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej jej cechy.
7. Reklamacje należy kierować pisemnie poprzez wiadomość e-mail na adres Sprzedawcy, Zgłoszenie powinno zawierać Bilet, którego dotyczy reklamacja. Do reklamacji należy dołączyć opis zaistniałej sytuacji.
8. Każdą pisemnie zgłoszona wola reklamacji będzie rozpatrzona w terminie do 14 dni od dnia doręczenia.

W przypadku braków w reklamacji (np. braku dołączenia) Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia w niezbędnym zakresie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni, od daty otrzymania wezwania przez Klienta.

§8. Spory

O ile przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego nie stanowią inaczej, wszelkie spory dotyczące umów zawieranych między Sprzedawcą a Klientem rozstrzyga sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

1. W przypadku sporów z udziałem Konsumenta istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującym adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumentckie.php.
2. Sprzedawca informuje, iż na podstawie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
3. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - Sprzedawca w każdej sprawie będzie indywidualnie wyrażał zgodę bądź jej odmawiał.

§9. Postanowienia końcowe

1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia całego niniejszego Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.), Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344), Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu ich wskazania i umieszczenia w Panelu sprzedaży. Do umów zawartych przed zmianą regulaminu stosuje się poprzedni regulamin (obowiązujący w chwili zawarcia umowy, zatem zmiana regulaminu nie będzie dotyczyć umów, które zostały wcześniej zawarte).