

Regulamin serwisu www.hemaju.pl

§1 Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego www.hemaju.pl oraz warunki sprzedaży biletów na wydarzenia artystyczne organizowane za pośrednictwem platformy www.hemaju.pl, której właścicielem jest; **HeMaJu Residential & Commercial Investments LTD** z siedzibą w **27 Old Gloucester Street, London WC1N 3AX, United Kingdom**, Company Number: **15389759**.
2. Korzystając z serwisu, Użytkownik akceptuje niniejszy Regulamin oraz Politykę Prywatności. W przypadku braku akceptacji postanowień Regulaminu, Użytkownik powinien niezwłocznie zaprzestać korzystania z serwisu.
3. HeMaJu Residential & Commercial Investments LTD zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie oraz Polityce Prywatności. Dalsze korzystanie z serwisu po ich aktualizacji oznacza akceptację zmian.

§2 Administrator Serwisu

1. Administratorem serwisu www.hemaju.pl jest:
HeMaJu Residential & Commercial Investments LTD z siedzibą w:
27 Old Gloucester Street, London WC1N 3AX, United Kingdom,
Company Number: **15389759**.
2. **HeMaJu.pl** może działać jako: pośrednik w sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne, jak również jako organizator wydarzeń, współorganizator wydarzeń, zgodnie z indywidualnymi umowami zawartymi z Organizatorami.
3. **Kontakt z administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: bok@hemaju.pl.**

§3 Ochrona Danych Osobowych

1. Administrator przetwarza dane osobowe użytkowników zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w tym **RODO (UE) oraz UK GDPR**.
2. Dane osobowe zbierane są wyłącznie w celu realizacji zamówień biletów oraz organizacji wydarzeń artystycznych. Ich podanie jest dobrowolne, lecz konieczne do realizacji zamówienia.

3. Użytkownik ma prawo do:
 - 3.1. Dostępu do swoich danych.
 - 3.2. Ich poprawiania.
 - 3.3. Usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
 - 3.4. Sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
4. Dane są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji usług oraz zgodnie z wymogami prawa podatkowego.

§4 Zakup Biletów, Zwroty i Przeniesienie biletu metody płatności

1. Bilety na wydarzenia artystyczne dostępne w serwisie www.hemaju.pl są sprzedawane wyłącznie drogą elektroniczną.
2. Płatności realizowane są za pośrednictwem **certyfikowanych dostawców płatności**: bramek płatniczych, w tym przypadku **Tpay** lub przelewem tradycyjnym na konto **HeMaJu.pl**.

§5 Formy płatności

1. Szybki przelew internetowy – za pośrednictwem certyfikowanych dostawców płatności T-pay.
2. Przelew tradycyjny na konto bankowe HeMaJu.pl.
3. Płatność kartą debetową lub kredytową – zgodnie z regulaminem operatora płatności.
4. Płatność kodem BLIK za pośrednictwem bramki operatora Tpay.

§6 Realizacja zamówienia:

Czas i sposób realizacji zamówienia:

1. Po zaksięgowaniu płatności bilet jest automatycznie wysyłany na adres e-mail Kupującego (maksymalnie w ciągu 30 minut).
2. W przypadku przelewu tradycyjnego czas realizacji zamówienia może wynosić **do 3 dni roboczych, maksymalnie 30 minut** od zaksięgowania.

3. Kwota należności wynikająca z formularza zamówienia Biletu na Wydarzenie powinna zostać zapłacona niezwłocznie po dokonaniu zamówienia i otrzymaniu e-maila z potwierdzeniem.
4. HeMaJu.pl korzysta z zewnętrznych dostawców usług płatniczych, takich jak Tpay, PayPal oraz inne certyfikowane bramki płatnicze.
5. HeMaJu.pl nie ponosi odpowiedzialności za realizację transakcji ani bezpieczeństwo danych płatniczych powiązanych, ponieważ są one obsługiwane wyłącznie przez operatorów płatności.
6. Operator płatności obejmuje pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo stosowania ze swoim regulaminem.
7. Jest możliwe rozwiązanie płatności wyłącznie za pośrednictwem bezpiecznych kanałów na stronie www.hemaju.pl

§7 Zapoznanie się z ofertą, cenami oraz składanie i opłacanie zamówień

1. **Oferta wydarzeń** – Wszystkie dostępne wydarzenia artystyczne są prezentowane na stronie www.hemaju.pl, gdzie Kupujący może zapoznać się ze szczegółami wydarzeń, ich terminami, miejscem oraz cenami biletów.
2. **Ceny biletów** – Ceny biletów są podane w złotych polskich (PLN) i zawierają wszelkie obowiązujące podatki oraz opłaty serwisowe, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
3. **Składanie zamówienia** – Kupujący składa zamówienie poprzez:
 - 3.1. Wybranie wydarzenia i rodzaju biletu.
 - 3.2. Dodanie biletu do koszyka.
 - 3.3. Wypełnienie formularza zamówienia (w tym podanie niezbędnych danych osobowych).
 - 3.4. Wybranie metody płatności i zatwierdzenie transakcji.
 - 3.5. Potwierdzenie zamówienia oraz akceptację regulaminu i polityki prywatności.
4. **Metody płatności** – HeMaJu.pl umożliwia płatność za bilety za pośrednictwem:

- 4.1. Tpay – szybkie przelewy internetowe, BLIK, karty płatnicze.
 - 4.2. PayPal.
 - 4.3. Przelewu tradycyjnego (czas realizacji do 3 dni roboczych).
- 5. Potwierdzenie zakupu** – Po dokonaniu płatności Kupujący otrzyma potwierdzenie zakupu oraz bilet w formie elektronicznej na podany adres e-mail w ciągu maksymalnie 30 minut od zaksięgowania płatności.

§8 Koszty Biletu

1. Cena biletu zawiera wszystkie dodatki, podatki oraz opłaty serwisowe, chyba że dodatkowe informacje są inne.
2. HeMaJu.pl może pobierać dodatkowe opłaty za realizację transakcji, w tym: Opłaty serwisowe, prowizję za rezerwację, koszty administracyjne. Pełna wysokość wszystkich opłat jest wyświetlana przed finalizacją zamówień.
3. Łączny Koszt zamówienia biletu, w tym wszystkie dodatkowe opłaty są natychmiast wymagalne do zapłaty po otrzymaniu e-maila z potwierdzeniem.
4. Po otrzymaniu płatności **HeMaJu.pl** wysyła bilet na adres e-mail Kupującego. W przypadku wystąpienia problemów z wysyłką drogą elektroniczną **HeMaJu.pl** może użyć innych możliwie dostępnych kanałów komunikacji tak by dostarczyć zakupiony bilet.

§9 Zwrot biletu i odstąpienie od umowy

1. **Brak prawa do odstąpienia od umowy:**
 - 1.1. Kupującemu bilet nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej z Organizatorem, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827). Ustawa ta stanowi, że prawo do odstąpienia od umów zawartych na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

2. Przypadki, w których zwrot biletu jest możliwy

- 2.1. Zgodnie z art. 16 lit. 1) Dyrektywy 2011/83/UE oraz UK Consumer Rights Act 2015, kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od zakupu biletu na wydarzenie o określonej dacie lub przedziale czasowym, chyba że Organizator przewiduje inaczej w regulaminie danego wydarzenia.
- 2.2. **Zwrot biletu jest możliwy w następujących przypadkach:**
 - 2.2.1. **Odwołania wydarzenia przez Organizatora** – w takim przypadku Kupujący ma prawo do pełnego zwrotu ceny biletu.
 - 2.2.2. **Znaczącej zmiany terminu lub miejsca wydarzenia** – Kupujący może wnioskować o zwrot środków, jeśli zmiana ta uniemożliwia mu uczestnictwo w wydarzeniu.
 - 2.2.3. **Jeśli Organizator dopuszcza możliwość zwrotów** – zgodnie z zasadami określonymi w regulaminie danego wydarzenia.

3. Procedura zwrotu biletu

- 3.1. Zwrotu można dokonać za pomocą formularza dostępnego na stronie www.hemaju.pl/zwroty lub drogą e-mailową, wysyłając wniosek na reklamacje@hemaju.pl. Wniosek musi zawierać: Numer zamówienia, Imię i nazwisko oraz adres e-mail, który został użyty podczas zamówienia. Zwrot zostanie rozpatrzony w ciągu 14 dni roboczych od kompletnego zgłoszenia.
- 3.2. Zwrot środków nastąpi w terminie do **14 dni roboczych** od daty zaakceptowania wniosku, na ten sam środek płatności, którym dokonano zakupu.
- 3.3. Dodatkowe zasady zwrotu ustalane przez Organizatora.
- 3.4. Organizator może określić dodatkowe zasady zwrotów w regulaminie danego wydarzenia. W takim przypadku warunki zwrotu ustala Organizator, a HeMaJu.pl nie ponosi odpowiedzialności za ich realizację.

§10 Reklamacje

1. Kupujący ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej zakupu biletu, jego dostarczenia lub dostępu do wydarzenia, na które bilet został zakupiony.
2. Reklamacje można składać w formie pisemnej na adres e-mail: reklamacje@hemaju.pl lub poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronie <https://hemaju.pl/zwroty-biletow/>
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 3.1. Imię i nazwisko Kupującego,
 - 3.2. Numer zamówienia,
 - 3.3. Adres e-mail użyty do zakupu,
 - 3.4. Opis problemu oraz ewentualne załączniki potwierdzające zgłoszoną nieprawidłowość.
4. HeMaJu.pl rozpatrzy reklamację w terminie **14 dni roboczych** od dnia jej otrzymania. Kupujący zostanie poinformowany o wyniku postępowania reklamacyjnego drogą elektroniczną.
5. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, HeMaJu.pl dokona odpowiedniego zwrotu środków, korekty zamówienia lub innego rozwiązania zgodnego z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Reklamacje nie będą uwzględniane, jeśli dotyczą błędnie podanych danych przez Kupującego w trakcie zakupu lub wynikają z okoliczności niezależnych od HeMaJu.pl, takich jak:
 - 6.1. Problemy techniczne leżące po stronie Kupującego (np. błędnie skonfigurowana poczta e-mail),
 - 6.2. Problemy po stronie Organizatora wydarzenia, które nie wynikają z działania HeMaJu.pl.

7. HeMaJu.pl nie ponosi odpowiedzialności za zmiany organizacyjne wydarzenia, jego odwołanie lub przeniesienie – w takich przypadkach reklamacje rozpatruje Organizator wydarzenia zgodnie z własnym regulaminem.

§11 Rezygnacja z uczestnictwa i zwroty w szczególnych przypadkach.

1. Rezygnacja przed wydarzeniem:

- 1.1. Możliwość zwrotu biletu przed wydarzeniem jest ustalana przez Organizatora i może podlegać warunkom określonym w regulaminie danego wydarzenia.
- 1.2. W przypadku dopuszczenia zwrotu biletu przez Organizatora, Kupujący powinien skontaktować się z Organizatorem za pośrednictwem adresu e-mail: **bok@hemaju.pl** lub telefonu kontaktowego na stronie www.hemaju.pl.
- 1.3. HeMaJu.pl nie ponosi odpowiedzialności za warunki zwrotu ustalone przez Organizatora.

2. Odwołanie lub zmiana terminu wydarzenia

- 2.1. W przypadku **odwołania wydarzenia przez Organizatora** lub jego **przeniesienia na inny termin**, Kupującemu przysługuje pełny zwrot ceny biletu.
- 2.2. Zwroty będą realizowane w terminie **do 14 dni roboczych** od daty zgłoszenia wniosku.
- 2.3. Zwrot środków zostanie dokonany na ten sam środek płatności, którym dokonano zakupu, chyba że Kupujący wyrazi zgodę na inną formę zwrotu.
- 2.4. Zwrot obejmuje **jedynie cenę biletu – nie podlegają zwrotowi opłaty serwisowe oraz inne dodatkowe koszty**, chyba że Organizator postanowi inaczej.

3. Szczegółowe informacje dotyczące odwołania lub zmiany terminu wydarzenia będą przekazywane uczestnikom drogą mailową.

§12 Przeniesienie biletu na inną osobę

1. Organizator może dopuścić możliwość przekazania biletu innej osobie w przypadku, gdy pierwotny uczestnik nie może wziąć udziału w wydarzeniu. Szczegółowe warunki przeniesienia biletu mogą być określone w regulaminie danego wydarzenia.
2. Aby dokonać zmiany uczestnika, pierwotny nabywca biletu musi zgłosić ten fakt Organizatorowi najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem wydarzenia, wysyłając wiadomość e-mail na adres bok@hemaju.pl.
3. Wiadomość powinna zawierać:
 - 3.1. **Numer zamówienia,**
 - 3.2. **Dane nowego uczestnika** (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu),
 - 3.3. **Oświadczenie pierwotnego nabywcy o przekazaniu biletu.**
4. Organizator zastrzega sobie prawo do odmowy zmiany danych uczestnika, jeśli zgłoszenie wpłynie po upływie wskazanego terminu lub jeśli nowy uczestnik nie spełnia warunków uczestnictwa określonych w regulaminie wydarzenia (np. ograniczenia wiekowe, wymagane dokumenty).
5. **Zakup biletu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.**

§13 Postanowienia końcowe

1. **Zmiany regulaminu**
 - 1.1. HeMaJu.pl zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w zakresie związanym z wprowadzeniem nowych funkcjonalności serwisu, zmianą przepisów prawa lub dostosowaniem do praktyki rynkowej.
 - 1.2. Zmiany wchodzi w życie nie wcześniej niż **7 dni od ich publikacji na stronie www.hemaju.pl/regulamin.**
 - 1.3. Wydarzenia rozpoczęte przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu są prowadzone na zasadach dotychczasowych.
2. Powiadomienie o zmianach regulaminu.

- 2.1. Użytkownik zostanie powiadomiony o zmianach regulaminu poprzez publikację na stronie internetowej oraz, jeśli to możliwe, drogą mailową.
- 2.2. Jeśli Użytkownik **nie zgadza się na nowe warunki**, ma prawo do rozwiązania umowy w terminie **7 dni od momentu wejścia w życie zmian**.
- 2.3. Brak sprzeciwu w tym terminie oznacza akceptację nowego regulaminu.
- 2.4. W przypadku sprzeciwu, umowa ulega rozwiązaniu.

3. Rozwiązanie umowy przez użytkownika

- 3.1. Użytkownik może rozwiązać umowę z HeMaJu.pl poprzez wypełnienie formularza rezygnacji dostępnego w panelu użytkownika i potwierdzenie swojej tożsamości (np. poprzez podanie loginu i hasła).
- 3.2. W przypadku **Organizatorów**, konto nie może zostać usunięte w trakcie trwania aktywnego wydarzenia, w którym sprzedano bilety, aż do jego zakończenia i rozliczenia wszystkich płatności.
- 3.3. W przypadku innych Użytkowników, konto nie może zostać usunięte do momentu **rozliczenia wszystkich płatności związanych z uczestnictwem w wydarzeniach**.
- 3.4. Po spełnieniu powyższych warunków umowa ulega rozwiązaniu w terminie **30 dni od momentu zakończenia rozliczeń**.

4. Przetwarzanie danych po rozwiązaniu umowy

- 4.1. Rozwiązanie umowy **nie oznacza automatycznego usunięcia danych osobowych**.
- 4.2. HeMaJu.pl może nadal przetwarzać dane osobowe użytkownika w celach związanych z realizacją obowiązków prawnych (np. podatkowych) oraz do celów marketingowych, jeśli użytkownik wyraził na to zgodę.
- 4.3. Użytkownik może zażądać usunięcia swoich danych, kontaktując się z administratorem pod adresem bok@hemaju.pl.

5. Rozwiązanie umowy przez HeMaJu.pl

- 5.1. HeMaJu.pl może rozwiązać umowę w trybie zwykłym z zachowaniem **7-dniowego okresu wypowiedzenia**, jeśli użytkownik narusza postanowienia regulaminu lub nie spełnia zobowiązań umownych, mimo wcześniejszego wezwania do ich wykonania.

- 5.2. W przypadku **rażącego naruszenia regulaminu**, HeMaJu.pl ma prawo do **natychmiastowego rozwiązania umowy i/lub zablokowania konta użytkownika**.
- 5.3. Użytkownik zostanie poinformowany o przyczynach rozwiązania umowy i ma prawo do wniesienia sprzeciwu w terminie **7 dni od otrzymania informacji**.

§14 Właściwość prawa i jurysdykcja

- 1.** Wszelkie spory wynikające z niniejszego Regulaminu podlegają prawu **Anglii i Walii** i będą rozstrzygane przez **sądy właściwe dla Londynu**, z zastrzeżeniem przepisów dotyczących ochrony konsumentów obowiązujących w kraju zamieszkania Kupującego.
- 2.** W zakresie organizacji wydarzeń na terenie Polski zastosowanie mogą mieć również odpowiednie przepisy prawa polskiego, jeśli wymagają tego **przepisy obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej**.
- 3.** W zakresie organizacji wydarzeń na terenie Polski zastosowanie mogą mieć również odpowiednie przepisy prawa polskiego, jeśli wymagają tego **przepisy obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej**.

OSTATNIA ZMIANA REGULAMINU **25-02-2025**