



REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO MUSE FESTIVAL

§1 Definicje

- 1. Sklep** – sklep internetowy dostępny pod adresem <https://musefestival.org> oraz jego podstronach, za pośrednictwem którego Kupujący może złożyć Zamówienie na Bilety na Muse Festival 2026.
- 2. Sprzedawca** - Muse Events Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Milanówku, ul. Leśny Ślad 2, 05-822 Milanówek, KRS: 0001099847, REGON: 528344630, NIP: 5291854116.
- 3. Kupujący** - osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną.
- 4. Bilet** – dokument uprawniający do wstępu na Muse Festival 2026, mający formę elektroniczną (PDF lub kod QR) lub drukowaną.
- 5. Impreza** – Muse Festival 2026 odbywający się w dniach 24-26 lipca 2026 r. w Balzac Palace, Adres: Kawęczyn 4A, 88-140 Kawęczyn.
- 6. Umowa** – umowa sprzedaży Biletu zawarta pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym.

§2 Warunki ogólne

1. Regulamin określa zasady dokonywania zakupów w Sklepie internetowym dostępnym pod adresem <https://musefestival.org/>
2. Regulamin jest dostępny na stronie w formie umożliwiającej jego odczytanie, pobranie i utrwalenie. Kupujący, składając zamówienie, akceptuje postanowienia Regulaminu Sklepu, Regulaminu Wydarzenia oraz Polityki Prywatności dostępnych na stronie <https://musefestival.org/>
3. Wszystkie ceny podane w Sklepie są cenami brutto i zawierają podatek VAT. Sprzedawca wystawia Bilety w formie elektronicznej (plik PDF lub wiadomość e-mail z kodem QR).

§3 Zawarcie umowy i realizacja

1. Zamówienia na Bilety składane są za pośrednictwem formularza zamówienia dostępnego na stronie internetowej Sklepu. Składanie zamówienia odbywa się z wykorzystaniem dostępnych operatorów płatności, takich jak Revolut, PayPal, Przelewy24 oraz innych, wskazanych w trakcie procesu zakupu.
2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w momencie otrzymania przez Kupującego potwierdzenia zakupu na wskazany adres e-mail.
3. Bilet zostanie przesłany automatycznie po dokonaniu płatności, pod warunkiem jej zaksięgowania jednak nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem Imprezy.

§4 Płatność

1. Kupujący dokonuje płatności online za pośrednictwem dostępnych operatorów płatności, takich jak Revolut, PayPal, Przelewy24, karta płatnicza lub inne metody udostępnione przez Sklep.
2. Wybór formy płatności dokonywany jest podczas składania zamówienia. Skorzystanie z określonej metody płatności może podlegać dodatkowym warunkom określonym przez danego operatora (np. założenie konta użytkownika, autoryzacja transakcji).
3. Cena Biletu obejmuje wszelkie obowiązujące podatki oraz koszty obsługi transakcji.
4. Płatność za Bilet musi zostać dokonana w pełnej wysokości w momencie składania zamówienia. Brak dokonania płatności w określonym czasie skutkuje anulowaniem zamówienia.
5. Wszystkie płatności realizowane są za pomocą bezpiecznego połączenia szyfrowanego SSL, a dane dotyczące płatności nie są przechowywane przez Sprzedawcę.

§5 Bilety

1. Bilety są imienne i uprawniają do jednokrotnego wejścia na Imprezę.
2. Weryfikacja tożsamości uczestnika odbywa się przy wejściu na teren Imprezy.
3. Bilet nie może być kopiowany, odsprzedawany z zyskiem (zgodnie z art. 133 Kodeksu wykroczeń).
4. W przypadku zagubienia, kradzieży lub zniszczenia Biletu, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.

§6 Odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.), Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w przypadku zakupu Biletu na wydarzenie kulturalne, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Muse Festival 2026 jest wydarzeniem o charakterze kulturalnym, odbywającym się w określonym terminie, co oznacza, że nabycie Biletu stanowi umowę, od której konsument nie może odstąpić w ciągu 14 dni od zakupu, mimo że zakup został dokonany online.
3. Złożenie zamówienia w Sklepie oznacza wyraźną zgodę Kupującego na utratę prawa do odstąpienia od umowy w momencie zawarcia umowy sprzedaży Biletu.
4. Informacja o braku prawa do odstąpienia od umowy dostępna jest:
 - w niniejszym Regulaminie,
 - w procesie zakupowym przed finalizacją zamówienia,
 - w wiadomości e-mail potwierdzającej zakup.
5. W wyjątkowych sytuacjach losowych Kupujący może skontaktować się z Organizatorem za pośrednictwem adresu tickets@musefestival.org w celu indywidualnego rozpatrzenia sprawy. Decyzja o ewentualnym uwzględnieniu takiego zgłoszenia pozostaje w gestii Sprzedawcy i nie stanowi obowiązku prawnego.

§7 Reklamacje

1. Kupujący ma prawo do złożenia reklamacji dotyczącej zakupu Biletu, jego dostarczenia lub innych kwestii związanych z funkcjonowaniem Sklepu.
2. Reklamacje należy składać drogą elektroniczną na adres e-mail: tickets@musefestival.org, z dopiskiem w tytule wiadomości: Reklamacja – Muse Festival 2026.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko Kupującego,
 - adres e-mail użyty do zakupu,
 - numer zamówienia,
 - opis problemu będącego podstawą reklamacji,
 - propozycję rozwiązania (np. zwrot środków, ponowna wysyłka Biletu),
 - załączniki dokumentujące problem (jeśli są dostępne), np. zrzuty ekranu.
4. Reklamacje są rozpatrywane w terminie do 14 dni roboczych kalendarzowych od dnia ich otrzymania. W przypadku braku wymaganych danych, Sprzedawca może poprosić o ich uzupełnienie, a czas na rozpatrzenie reklamacji liczony będzie od momentu otrzymania kompletnej informacji.
5. O wyniku postępowania reklamacyjnego Kupujący zostanie poinformowany drogą mailową. W przypadku uznania reklamacji, Sprzedawca niezwłocznie przystąpi do jej realizacji – poprzez:
 - przesłanie poprawnego Biletu,
 - zwrot środków na rachunek bankowy lub kartę płatniczą używaną podczas zakupu (w terminie do 14 dni roboczych),
 - zaproponowanie innego satysfakcjonującego rozwiązania.
6. W przypadku odrzucenia reklamacji, Kupujący zostanie poinformowany o przyczynach decyzji oraz możliwych dalszych krokach (np. mediacja, skarga do UOKiK, dochodzenie roszczeń na drodze sądowej).
7. Reklamacje zgłoszone po zakończeniu Imprezy nie będą rozpatrywane, jeśli dotyczą problemów z dostępem do wydarzenia wynikających z winy Kupującego (np. błędny adres e-mail, brak pobrania Biletu, nieważny dokument tożsamości).
8. Reklamacje nie dotyczą jakości samej Imprezy ani subiektywnej oceny wrażeń artystycznych.

§8 Zwroty w przypadku odwołania Imprezy

1. W przypadku odwołania Imprezy, Kupującemu przysługuje prawo do zwrotu ceny zapłaconej za Bilet.
2. Zwrot środków następuje na rachunek bankowy lub kartę płatniczą, z której dokonano płatności, w terminie do 14 dni roboczych od daty ogłoszenia odwołania Imprezy.
3. Kupujący zostanie poinformowany o sposobie i terminie zwrotu za pośrednictwem wiadomości e-mail.

§9 Wizerunek uczestników

1. Organizator dokumentuje przebieg Imprezy dla celów bezpieczeństwa oraz promocji.

2. Kupujący, składając zamówienie, może wyrazić dobrowolną zgodę na wykorzystanie swojego wizerunku w materiałach promocyjnych.
3. Brak zgody nie ma wpływu na możliwość uczestnictwa w Imprezie.

§10 Ochrona danych osobowych (Polityka prywatności)

1. Administratorem danych osobowych Kupujących jest Muse Events Sp. z o.o. z siedzibą w Milanówku.
2. Dane osobowe są przetwarzane w celu realizacji zamówienia, obsługi płatności, kontaktu z Kupującym oraz – za jego zgodą – w celach marketingowych.
3. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych, prawach Kupującego oraz plikach cookies znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej na stronie internetowej Sklepu.

§10 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego. Spory wynikłe w związku z realizacją Umowy będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.