

Regulamin sprzedaży biletów na taras widokowy Unity Eye

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady sprzedaży biletów wstępu na taras widokowy **Unity Eye**, znajdujący się na 26. piętrze budynku **Unity Tower** w Krakowie, przy ul. Aleksandra Lubomirskiego 20, 31-509 Kraków. Taras stanowi ogólnodostępną atrakcję turystyczną, udostępnianą odwiedzającym na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin jest dokumentem wiążącym dla wszystkich osób dokonujących zakupu biletu („Klientów”) oraz odwiedzających taras widokowy („Odwiedzających”). Akceptacja Regulaminu jest warunkiem niezbędnym do zakupu biletu i skorzystania z usługi wstępu na Unity Eye.
3. Zakupu biletów można dokonać za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży dostępnego pod adresem www.eyetop.pl, który jest obsługiwany przez operatora technicznego – firmę **BaseSystem Sp. z o.o.**, z siedzibą w Woli Filipowskiej (ul. Chrzanowska 75, 32-065 Krzeszowice), wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000397912. BaseSystem odpowiada za obsługę systemu sprzedaży, płatności elektronicznych oraz przesyłanie biletów elektronicznych.
4. Podmiotem zarządzającym tarasem widokowym Unity Eye oraz odpowiedzialnym za organizację wizyt, bezpieczeństwo na miejscu i kontakt z klientem w sprawach dotyczących samej atrakcji, jest **AB Restaurants Sp. z o.o.**, z siedzibą w Krakowie (Rynek Główny 44, 31-017 Kraków), wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000937865 („Zarządca obiektu”).
5. Zakup biletu przez Klienta oznacza zawarcie umowy o świadczenie usług z Zarządcą obiektu i jednoczesną akceptację postanowień niniejszego Regulaminu. Klient wyraża także zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez BaseSystem i AB Restaurants zgodnie z obowiązującymi przepisami, w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia, organizacji wizyty oraz zapewnienia bezpieczeństwa.

§ 2

Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższym pojęciom przypisuje się następujące znaczenie:

1. **Unity Eye** – punkt widokowy zlokalizowany na 26. piętrze budynku Unity Tower w Krakowie, będący ogólnodostępną atrakcją turystyczną, do której wstęp możliwy jest wyłącznie po uprzednim zakupie biletu.
2. **Taras widokowy / Punkt widokowy** – przestrzeń dostępna dla odwiedzających w ramach Unity Eye, z której możliwe jest podziwianie panoramy Krakowa.
3. **Zarządca obiektu / Zarządca Unity Eye** – firma AB Restaurants Sp. z o.o., odpowiedzialna za bieżącą obsługę punktu widokowego, zapewnienie bezpieczeństwa, organizację wizyt oraz kontakt z klientami w sprawach związanych z realizacją usługi wstępu.

4. **Operator systemu sprzedaży** – firma BaseSystem Sp. z o.o., odpowiedzialna za obsługę systemu rezerwacyjnego i sprzedaży biletów, w tym płatności online oraz wysyłkę biletów elektronicznych.
5. **Bilet** – dokument elektroniczny generowany przez system sprzedaży po dokonaniu zakupu, który uprawnia jedną osobę do jednorazowego wejścia na Unity Eye w określonym dniu i godzinie. Bilet może być przedstawiony w formie elektronicznej (np. na ekranie urządzenia mobilnego) lub papierowej.
6. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna dokonująca zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży. Klient nie musi być tożsamy z osobą, która będzie korzystać z biletu.
7. **Odwiedzający** – każda osoba fizyczna, która korzysta z biletu i wchodzi na teren Unity Eye. Odwiedzający może być inną osobą niż Klient, o ile posiada ważny bilet i przestrzega Regulaminu.
8. **System sprzedaży** – platforma internetowa dostępna pod adresem www.eyetop.pl, umożliwiająca zakup biletów na Unity Eye, prowadzona przez Operatora systemu sprzedaży.
9. **Dziecko** – osoba w wieku poniżej 3 lat, uprawniona do bezpłatnego wstępu wyłącznie pod opieką osoby dorosłej posiadającej ważny bilet.
10. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady zakupu, użytkowania biletów oraz zasady korzystania z atrakcji Unity Eye, dostępny w aktualnej wersji na stronie internetowej www.eyetop.pl.

§ 3

Zakup biletów

1. Zakup biletów wstępu na Unity Eye możliwy jest wyłącznie online, za pośrednictwem systemu sprzedaży dostępnego na stronie internetowej www.eyetop.pl, obsługiwanego przez Operatora systemu sprzedaży.
2. Klient dokonujący zakupu zobowiązany jest do:
 - a. zapoznania się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacji,
 - b. wprowadzenia prawidłowych i aktualnych danych kontaktowych (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu),
 - c. dokonania płatności za pomocą jednej z dostępnych metod płatności elektronicznych udostępnionych przez Operatora systemu sprzedaży.
3. Bilet uznaje się za zakupiony w momencie potwierdzenia płatności przez system operatora płatności oraz przesłania biletu na adres e-mail wskazany przez Klienta. Z tą chwilą umowa sprzedaży biletu pomiędzy Klientem a Zarządcą obiektu zostaje uznana za zawartą.
4. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych zawartych w bilecie oraz potwierdzenia jego otrzymania. W przypadku braku wiadomości z biletem w ciągu 1 godziny od dokonania płatności, Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z biurem obsługi klienta: kontakt@eyetop.pl.
5. Bilet uprawnia do jednorazowego wstępu na Unity Eye w dniu i godzinie wybranych podczas zakupu. Bilet jest ważny tylko w wybranym terminie i nie podlega przeniesieniu na inny dzień, chyba że wyraźnie wskazano taką możliwość w niniejszym Regulaminie lub ustalono indywidualnie z Zarządcą obiektu.

6. Jeden bilet uprawnia do wejścia jednej osoby. Dzieci do ukończenia 3. roku życia mogą wejść bezpłatnie, pod warunkiem towarzyszenia osoby dorosłej posiadającej ważny bilet.
7. Liczba biletów dostępnych każdego dnia może być ograniczona ze względów bezpieczeństwa, przepustowości obiektu, warunków pogodowych, prac konserwacyjnych lub innych uzasadnionych przyczyn organizacyjnych.
8. Zakup biletu możliwy jest wyłącznie na dostępne terminy widoczne w systemie sprzedaży. Brak dostępnych miejsc w danym przedziale czasowym oznacza wyczerpanie puli biletów.
9. Klient może dokonać zakupu maksymalnie określonej liczby biletów jednorazowo (do 10 sztuk), zgodnie z limitem ustalonym w systemie. W przypadku potrzeby większych rezerwacji grupowych, należy skontaktować się bezpośrednio z Zarządcą obiektu.
10. W przypadku naruszenia zasad zakupu, np. podania nieprawdziwych danych, prób obejścia limitów zakupu lub nadużyć technicznych, Operator systemu sprzedaży lub Zarządca obiektu zastrzegają sobie prawo do anulowania transakcji i odmowy realizacji biletu.

§ 4

Warunki korzystania z biletu

1. Wejście na taras widokowy Unity Eye możliwe jest wyłącznie w dniu i przedziale czasowym wybranym podczas zakupu biletu. Informacje te są wyraźnie wskazane na bilecie elektronicznym.
2. Klient jest zobowiązany do przybycia na miejsce co najmniej 10 minut przed planowaną godziną wejścia, w celu umożliwienia sprawnej obsługi oraz weryfikacji biletu.
3. Spóźnienie powyżej 15 minut może skutkować odmową wstępu na Unity Eye bez możliwości przeniesienia wizyty lub zwrotu ceny biletu, z uwagi na ograniczoną przepustowość oraz obowiązujący harmonogram wejść.
4. Bilet należy okazać personelowi Unity Eye w formie elektronicznej (na ekranie urządzenia mobilnego) lub wydrukowanej. Brak możliwości okazania biletu może skutkować odmową wstępu.
5. Bilet jest biletem **na okaziciela** – oznacza to, że osoba odwiedzająca nie musi być tożsama z osobą, która dokonała zakupu. Warunkiem jest jednak posiadanie ważnego biletu na daną datę i godzinę.
6. Każdy odwiedzający przebywający na terenie Unity Eye zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących **zasad bezpieczeństwa, instrukcji personelu oraz regulaminu obiektu**, dostępnego przy wejściu oraz na stronie internetowej www.eyetop.pl.
7. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, takich jak awaria techniczna, warunki atmosferyczne zagrażające bezpieczeństwu (np. silny wiatr, burza), decyzja administracyjna lub inna siła wyższa, Zarządca obiektu zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania lub odwołania wstępu. W takich sytuacjach klientowi zostanie zaproponowany nowy termin wizyty lub zwrot ceny biletu.
8. Czas pobytu na tarasie może być limitowany, w zależności od frekwencji, typu biletu oraz ustaleń organizacyjnych. Szczegółowe informacje są dostępne przy wejściu lub w komunikatach organizatora.

§ 5

Zwroty i reklamacje

1. Zgodnie z art. 38 ust. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 z późn. zm.), Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. Bilet zakupiony na konkretny dzień i godzinę jest więc bezzwrotny, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej.
2. Zwrot ceny biletu możliwy jest wyłącznie w przypadku:
 - a. trwałego odwołania wizyty z przyczyn leżących po stronie Zarządcy obiektu (np. decyzja o zamknięciu atrakcji, awaria techniczna uniemożliwiająca realizację wizyty),
 - b. istotnych zmian organizacyjnych wprowadzonych jednostronnie przez organizatora (np. zmiana terminu bez możliwości uzgodnienia alternatywnego rozwiązania z Klientem),
 - c. sytuacji wyjątkowych, zaakceptowanych indywidualnie przez Zarządcę, na pisemny wniosek Klienta.
3. W przypadku spóźnienia, rezygnacji z wizyty z własnej winy lub niepojawienia się w wybranym terminie, bilet przepada i nie przysługuje zwrot środków.
4. Reklamacje dotyczące procesu zakupu (np. problemy z płatnością, nieotrzymanie biletu) należy kierować do Operatora systemu sprzedaży – BaseSystem Sp. z o.o., pod adresem e-mail: **sekretariat@basesystem.pl**. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail użyty przy zakupie, numer transakcji (jeśli dostępny), opis problemu oraz datę zakupu.
5. Reklamacje dotyczące realizacji wizyty (np. ograniczony dostęp, zdarzenia na miejscu, poziom obsługi) należy kierować bezpośrednio do Zarządcy obiektu – AB Restaurants Sp. z o.o., na adres: **kontakt@eyetop.pl**.
6. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania zgłoszenia. Odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Klienta.
7. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Klient może otrzymać:
 - a. zwrot pełnej lub częściowej ceny biletu,
 - b. propozycję nowego terminu wizyty,
 - c. inną formę rekompensaty uzgodnioną indywidualnie.
8. Wszelkie zwroty środków dokonywane są przelewem na rachunek bankowy, z którego dokonano płatności, w terminie do 14 dni roboczych od daty uznania roszczenia lub zawarcia porozumienia z Klientem.

§ 6

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z zakupem biletów i realizacją usług związanych z dostępem do tarasu widokowego Unity Eye są:
 - a. **BaseSystem Sp. z o.o.** z siedzibą w Woli Filipowskiej, ul. Chrzanowska 75, 32-065 Krzeszowice – w zakresie obsługi systemu sprzedaży biletów, płatności elektronicznych oraz kontaktu technicznego z Klientem,

- b. **AB Restaurants Sp. z o.o.** z siedzibą w Krakowie, Rynek Główny 44, 31-017 Kraków – w zakresie organizacji wizyt, zapewnienia bezpieczeństwa w obiekcie, obsługi klienta oraz ewentualnego rozpatrywania reklamacji.
2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”), wyłącznie w celach:
 - a. realizacji umowy sprzedaży biletu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
 - b. kontaktu z Klientem w sprawach organizacyjnych związanych z wizytą (art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO),
 - c. zapewnienia bezpieczeństwa w obiekcie (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
 - d. prowadzenia ewidencji księgowej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
 - e. ewentualnego dochodzenia lub obrony roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zawarcia i realizacji umowy. Niepodanie danych uniemożliwi zakup biletu i realizację usługi.
4. W ramach procesu zakupu i korzystania z biletu mogą być przetwarzane następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, numer transakcji, data i godzina zakupu, adres IP urządzenia, z którego dokonano zakupu, oraz szczegóły dotyczące biletu (data i godzina wizyty).
5. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom trzecim wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celu, w szczególności:
 - a. operatorom płatności elektronicznych,
 - b. dostawcom usług IT i hostingu,
 - c. kancelariom prawnym lub księgowym – w uzasadnionych przypadkach.
6. Administratorzy dokładają należytej staranności, by dane były przechowywane w sposób bezpieczny i zgodny z obowiązującymi przepisami. Dostęp do danych mają wyłącznie osoby upoważnione.
7. Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, nie dłużej jednak niż wynika to z obowiązujących przepisów prawa.
8. Klientowi przysługuje prawo:
 - a. dostępu do swoich danych,
 - b. sprostowania danych,
 - c. żądania usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d. ograniczenia przetwarzania,
 - e. przenoszenia danych,
 - f. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
 - g. wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
9. W przypadku chęci realizacji swoich praw należy skontaktować się z administratorem danych drogą mailową:
 - a. w sprawach technicznych: sekretariat@basesystem.pl,
 - b. w sprawach organizacyjnych i bezpieczeństwa wizyt: kontakt@eyetop.pl

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od momentu jego publikacji na stronie internetowej www.eyetop.pl i ma zastosowanie do wszystkich zakupów biletów dokonanych po tej dacie. Regulamin stanowi integralną część umowy zawieranej między Klientem a Zarządcą obiektu.

2. Organizatorzy (BaseSystem i AB Restaurants) zastrzegają sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie w każdym czasie, z ważnych powodów, w szczególności:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na realizację usługi,
 - b. konieczności dostosowania regulaminu do zmian organizacyjnych lub technicznych,
 - c. zwiększenia bezpieczeństwa lub jakości obsługi Klientów.
3. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu ich publikacji na stronie internetowej www.eyetop.pl i nie mają wpływu na prawa nabyte przez Klientów, którzy dokonali zakupu biletów przed wprowadzeniem zmian, chyba że zmiany te wynikają z obowiązujących przepisów prawa lub zostały wprowadzone na korzyść Klienta.
4. W przypadku wystąpienia zdarzeń losowych, siły wyższej, decyzji administracyjnych, zagrożeń bezpieczeństwa lub awarii technicznej, Zarządca obiektu ma prawo do czasowego zawieszenia lub ograniczenia dostępności tarasu widokowego bez ponoszenia odpowiedzialności za szkody z tego tytułu. W takich sytuacjach możliwa będzie zmiana terminu wizyty lub zwrot środków, zgodnie z § 5 Regulaminu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności:
 - a. Kodeksu cywilnego,
 - b. Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - c. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).
6. Wszelkie spory wynikłe z realizacji zakupu biletu lub wizyty na Unity Eye będą rozstrzygane w pierwszej kolejności polubownie – poprzez kontakt z biurem obsługi klienta. W przypadku braku porozumienia, spory będą rozpatrywane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby odpowiedniego podmiotu (BaseSystem lub AB Restaurants), zależnie od charakteru sprawy.
7. Regulamin sporządzono w języku polskim. W przypadku opublikowania tłumaczeń, wersja polska ma charakter wiążący.