REGULAMENT PRIVIND VÂNZAREA ONLINE A BILETELOR – gradinaluminilor.ro

Versiunea: 1.2 | Data intrării în vigoare: 29.10.2026

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește condițiile generale și procedura de comandare și achiziționare a biletelor prin intermediul site-ului gradinaluminilor.ro și al platformei Pretix integrate în acesta, denumite în continuare, împreună, „Site-ul”.

2. Prezentul Regulament stabilește regulile privind vânzarea biletelor pentru evenimentul Grădina Luminilor – Iași. Regulile detaliate privind participarea la eveniment, inclusiv cele referitoare la siguranță și ordine în incintă, sunt prevăzute într-un regulament separat al evenimentului.

3. Vânzarea biletelor prin intermediul Site-ului este realizată de PYNI RO S.R.L., cu sediul social în Str. Nerva Traian nr. 27–33, Scara B, Etaj 1, Birou 6, Sector 1, București, România, CUI/CIF 55667126, Nr. Reg. Com. J2026056803006, denumită în continuare „Prestatorul”.

4. Organizatorul evenimentului Grădina Luminilor – Iași, care se desfășoară la adresa Str. Dabija Vodă nr. 26, loc. Pietrăria, Com. Bârnova, Jud. Iași, România, este PYNI RO S.R.L.

5. Prestatorul poate fi contactat în legătură cu vânzarea Biletelor:

a. prin poștă – la adresa sediului social al Prestatorului indicată la alin. 3;

b. prin e-mail – la adresa iasi@gradinaluminilor.ro.

6. Prestatorul pune la dispoziție prezentul Regulament pe Site, în mod permanent și gratuit, într-un format care permite consultarea, descărcarea, salvarea și imprimarea acestuia.

7. Utilizarea serviciilor electronice poate implica riscuri obișnuite asociate utilizării internetului, inclusiv riscul infectării cu programe malware sau al accesului neautorizat la date. Utilizatorul trebuie să adopte măsuri tehnice adecvate pentru limitarea acestor riscuri.

II. Definiții

Termenii utilizați în prezentul Regulament au următoarele semnificații:

1. Comandă – manifestarea de voință a Utilizatorului prin care acesta solicită achiziționarea unui Bilet oferit de Prestator, bilet care conferă dreptul de participare la Eveniment în condițiile prezentului Regulament.

2. Contract / Contract de vânzare – contractul de achiziționare a unui Bilet, încheiat între Prestator și Utilizator în condițiile prezentului Regulament.

3. Bilet – document electronic care conține un număr unic, un cod sau un cod QR și care confirmă dreptul de participare la Eveniment.

4. Bilet cu o singură intrare – Bilet la purtător care conferă dreptul la o singură intrare la Eveniment, valabil în perioada de desfășurare a Evenimentului din sezonul respectiv, indicată pe Site și pe Bilet.

5. Abonament de sezon – Bilet nominal care conferă dreptul la intrări multiple la Eveniment pe durata perioadei sale de valabilitate.

6. Cumpărător / Utilizator – persoana fizică, persoana juridică sau orice altă entitate care plasează o Comandă.

7. Consumator – persoana fizică ce acționează în scopuri care nu au legătură cu activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau profesională, potrivit legislației române aplicabile.

8. Eveniment – expoziția Grădina Luminilor – Iași, organizată de Prestator.

9. Pretix – sistemul utilizat de Prestator pentru vânzarea și gestionarea Biletelor.

10. Stripe – furnizorul de servicii de plată utilizat pentru procesarea plăților electronice pe Site.

III. Reguli privind comandarea și achiziționarea Biletelor

1. Prestatorul vinde prin intermediul Site-ului Bilete pentru Evenimentul pe care îl organizează.

2. Pe Site, în descrierea Evenimentului sau a biletelor disponibile, sunt prezentate informații despre tipurile de bilete, prețurile acestora și condițiile de utilizare, inclusiv condițiile de participare la Eveniment.

3. Restricțiile de acces la Eveniment sunt indicate în descrierea Evenimentului, în Regulamentul Evenimentului sau în descrierea tipului de Bilet și pot fi comunicate și la locul desfășurării Evenimentului. Cumpărătorul trebuie să le consulte înainte de plasarea Comenzii.

4. Informațiile despre biletele prezentate pe Site permit Cumpărătorului să evalueze oferta și să plaseze o Comandă.

5. Prețurile biletelor sunt exprimate în lei (RON) și includ taxele aplicabile. Orice cost suplimentar obligatoriu aferent Comenzii este afișat înainte de plasarea acesteia.

6. Cumpărătorul plasează Comanda prin intermediul formularului disponibil pe Site.

7. Pentru plasarea unei Comenzi este necesară deținerea unei adrese de e-mail active.

8. Cumpărătorul selectează unul sau mai multe bilete și, în funcție de tipul acestora, completează celelalte opțiuni disponibile pentru Comandă. Biletul cu o singură intrare se vinde pe categorii de zile („marți–joi” sau „vineri–duminică și sărbători”), fără alegerea unei anumite zile de vizită, și poate fi utilizat în orice zi în care Evenimentul este deschis, în perioada indicată la cap. VI alin. 2, cu respectarea regulilor categoriei tarifare prevăzute la cap. VI alin. 6–8.

9. Înainte de plasarea Comenzii, Cumpărătorul primește informații privind principalele caracteristici ale Biletului și ale Evenimentului, prețul total al Comenzii și metodele de plată disponibile.

10. Comanda se plasează prin apăsarea unui buton sau utilizarea unei funcții care indică în mod clar faptul că plasarea Comenzii atrage obligația de plată.

11. După primirea Comenzii, Prestatorul trimite o confirmare a acceptării acesteia la adresa de e-mail furnizată de Cumpărător. Contractul se consideră încheiat în momentul în care Cumpărătorul primește confirmarea.

12. Contractul este încheiat în limba română. În cazul în care Prestatorul pune la dispoziție și alte versiuni lingvistice, informația corespunzătoare va fi prezentată pe Site.

13. Procesarea Comenzii și transmiterea Biletului au loc după primirea de către Prestator a confirmării din partea operatorului de plăți privind efectuarea cu succes a plății.

14. În timpul plasării Comenzii este indicat intervalul în care Cumpărătorul trebuie să efectueze plata. Dacă plata nu este finalizată cu succes în acest interval, Comanda poate fi anulată.

15. Plățile online sunt procesate prin intermediul Stripe. Metodele de plată disponibile sunt prezentate în cadrul procesului de achiziție.

16. Utilizarea unui anumit serviciu de plată poate fi supusă și condițiilor furnizorului respectiv de servicii de plată.

IV. Disponibilitatea Biletelor și limitări tehnice

1. Numărul biletelor disponibile poate fi limitat și depinde de situația vânzărilor la momentul respectiv.

2. Prestatorul își rezervă dreptul de a suspenda temporar sau de a încheia anticipat vânzarea anumitor Bilete.

3. Achiziționarea unui Bilet este posibilă numai dacă acesta este disponibil în sistemul de vânzare în momentul plasării Comenzii.

4. În situații speciale pot apărea probleme tehnice temporare, în special în legătură cu sistemul de vânzare, plățile sau disponibilitatea serverului, care pot împiedica temporar achiziționarea unui Bilet. Prestatorul va lua măsurile corespunzătoare pentru remedierea defecțiunilor.

5. Simpla afișare a unui bilet în sistemul de vânzare nu înseamnă că acesta este rezervat. Biletul se consideră achiziționat numai după finalizarea procesului de cumpărare și confirmarea plății.

6. Prestatorul nu răspunde pentru problemele tehnice care rezultă exclusiv din funcționarea dispozitivelor, sistemelor de operare, browserelor sau furnizorilor de internet ai Cumpărătorului, fără a aduce atingere drepturilor imperative ale Consumatorului.

V. Condiții privind livrarea Biletelor

1. Biletul achiziționat este livrat în format electronic, la adresa de e-mail furnizată la plasarea Comenzii, sub forma unui fișier PDF sau într-un alt format electronic disponibil în sistemul de vânzare.

2. Biletul este transmis după primirea de către Prestator a confirmării efectuării cu succes a plății.

3. Cumpărătorul este responsabil pentru păstrarea în siguranță a Biletului și pentru prevenirea pierderii acestuia sau a accesului neautorizat.

4. Dacă un Bilet la purtător este transmis unei alte persoane, dreptul de acces poate fi acordat primei persoane care prezintă un Bilet valabil și neutilizat.

5. Cumpărătorul este responsabil să furnizeze date corecte și complete pentru procesarea Comenzii, în special adresa de e-mail.

6. Dacă nu primește Biletul, Cumpărătorul trebuie să verifice folderul SPAM și celelalte foldere ale căsuței de e-mail. Dacă mesajul nu este găsit, acesta trebuie să contacteze Prestatorul la adresa iasi@gradinaluminilor.ro.

VI. Condiții de utilizare a Biletelor

1. PYNI RO S.R.L. este Organizatorul Evenimentului Grădina Luminilor – Iași.

2. Fiecare Bilet este atribuit Evenimentului și poate fi utilizat numai în perioada de desfășurare a acestuia. În sezonul 2026/2027 perioada de desfășurare a Evenimentului este 23 octombrie 2026 – 10 ianuarie 2027; zilele și orele de deschidere sunt prezentate pe Site. Perioada de desfășurare a Evenimentului constituie perioada de executare a serviciului aferent Biletului cu o singură intrare și Abonamentului de sezon, indicată pe Site înainte de achiziție și pe Bilet.

3. Fiecare Bilet are un număr sau un cod unic și conferă dreptul de participare la Eveniment pentru numărul de persoane indicat pe Bilet.

4. Biletul cu o singură intrare este un Bilet la purtător și poate fi utilizat o singură dată.

5. Abonamentul de sezon este nominal și conferă titularului dreptul la intrări multiple, nelimitate, la Eveniment în perioada sa de valabilitate, conform informațiilor prezentate în ofertă.

6. Biletele „marți–joi” pot fi utilizate în zilele de deschidere indicate pe Site pentru această categorie (de regulă de marți până joi), cu excepția sărbătorilor legale și a altor zile pentru care Prestatorul aplică tariful „vineri–duminică și sărbători”.

7. Biletele „vineri–duminică și sărbători” pot fi utilizate în orice zi în care Evenimentul este deschis, cu excepția zilelor de închidere.

8. Dacă un Bilet „vineri–duminică și sărbători” este utilizat într-o zi pentru care se aplică un tarif mai mic, diferența de preț nu se rambursează.

9. La utilizarea unui Abonament de sezon, personalul poate solicita prezentarea unui document care permite verificarea identității titularului Biletului.

10. Pentru biletele cu tarif redus, personalul poate solicita un document sau o altă dovadă care să confirme eligibilitatea pentru categoria respectivă.

11. Condițiile de participare la Eveniment, în special regulile de siguranță, regulile de ordine și restricțiile privind participarea, sunt stabilite într-un Regulament al Evenimentului separat.

12. Biletul nu poate fi preschimbat în bani sau într-un alt bilet, cu excepția cazurilor prevăzute de legislația aplicabilă sau de prezentul Regulament.

13. Pentru accesul la Eveniment este necesară prezentarea unui Bilet valabil personalului Organizatorului, în format electronic sau tipărit.

14. Dacă Biletul este prezentat în format tipărit, acesta trebuie să fie lizibil și nedeteriorat, astfel încât codul să poată fi citit și Biletul verificat.

15. Prestatorul poate refuza validarea Biletului unei persoane care nu îndeplinește condițiile de participare la Eveniment, în măsura în care acest refuz este permis de Regulamentul Evenimentului, de motive de siguranță sau de legislația aplicabilă.

16. Un Bilet la purtător poate fi transmis unei alte persoane decât Cumpărătorul. În cazul transmiterii sau punerii Biletului la dispoziția unei terțe persoane, accesul va fi permis primei persoane care prezintă un Bilet valabil și neutilizat.

17. Prestatorul își rezervă dreptul de a modifica programul de funcționare sau de a închide Evenimentul mai devreme din motive organizatorice, tehnice, de siguranță ori din cauza condițiilor meteorologice. Aceste modificări vor fi comunicate prin intermediul Site-ului, prin e-mail sau prin alte canale de comunicare disponibile.

18. Modificarea programului de funcționare nu duce automat la pierderea valabilității Biletului. Rămân aplicabile drepturile Cumpărătorului prevăzute de normele legale imperative în cazul unei modificări semnificative a condițiilor de desfășurare a Evenimentului.

VII. Bilete electronice

1. Biletul electronic este transmis Cumpărătorului la adresa de e-mail indicată în momentul plasării Comenzii, în special sub forma unui fișier PDF.

2. Prestatorul răspunde pentru livrarea corectă a Biletului electronic și pentru conformitatea acestuia cu Contractul, în măsura prevăzută de dispozițiile legale aplicabile.

VIII. Reclamații privind Biletele

1. Cumpărătorul poate transmite Prestatorului reclamații cu privire la biletele achiziționate sau la executarea Contractului, în special în cazul neexecutării ori executării necorespunzătoare a

serviciilor aferente Comenzii sau al încălcării drepturilor sale prevăzute de legislația aplicabilă ori de prezentul Regulament.

2. Reclamațiile pot fi transmise la adresa iasi@gradinaluminilor.ro sau prin orice alt mijloc care permite Prestatorului să ia cunoștință de conținutul acestora.

3. Pentru a facilita soluționarea reclamației, se recomandă includerea următoarelor informații: numele și prenumele Cumpărătorului, datele de contact, numărul Comenzii sau al Biletului, descrierea problemei și modalitatea de soluționare solicitată.

4. Prestatorul soluționează reclamațiile fără întârzieri nejustificate și în termenul prevăzut de legislația română aplicabilă.

5. Dacă informațiile din reclamație nu sunt suficiente pentru soluționarea acesteia, Prestatorul poate solicita Cumpărătorului completarea lor, în măsura necesară clarificării situației.

6. În cazul unei reclamații privind funcționarea Biletului electronic, Cumpărătorul trebuie să coopereze cu Prestatorul într-o măsură rezonabilă, necesară pentru stabilirea cauzei problemei, utilizând mijloace tehnice cât mai puțin intruzive pentru Cumpărător.

7. Lipsa unora dintre informațiile menționate la alin. 3 nu reprezintă, în sine, un motiv de refuz al soluționării reclamației, dacă aceasta poate fi analizată pe baza datelor disponibile.

IX. Protecția datelor cu caracter personal

1. Operatorul datelor cu caracter personal ale Cumpărătorilor, în contextul vânzării biletelor, este PYNI RO S.R.L.

2. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în conformitate cu legislația aplicabilă, în special cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

3. Informațiile detaliate privind scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării, perioadele de stocare a datelor, destinatarii datelor, drepturile persoanelor vizate și modalitatea de contactare a operatorului sunt prevăzute în Politica de confidențialitate disponibilă pe Site.

X. Rambursări și dreptul de retragere

1. În conformitate cu art. 16 lit. l) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor, dreptul de retragere dintr-un contract încheiat la distanță nu se aplică serviciilor privind activitățile de agrement atunci când contractul prevede o anumită dată sau perioadă de executare.

2. Prin urmare, Cumpărătorul care are calitatea de Consumator nu beneficiază de dreptul legal de retragere în termen de 14 zile din contractul de achiziționare a unui Bilet pentru un Eveniment organizat la o dată sau într-o perioadă determinată. Pentru Biletul cu o singură intrare achiziționat fără indicarea unei zile, perioada determinată de executare este perioada de desfășurare a Evenimentului prevăzută la cap. VI alin. 2, indicată pe Site înainte de achiziție și pe Bilet.

3. Cele de mai sus nu aduc atingere drepturilor Cumpărătorului care decurg din anularea Evenimentului, neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a acestuia și nici altor drepturi conferite de dispozițiile legale imperative.

4. Biletul cu o singură intrare poate fi utilizat în orice zi în care Evenimentul este deschis, inclusiv într-o altă zi decât cea indicată la achiziție (dacă a fost indicată), fără modificarea prealabilă a datei, cu respectarea regulilor aplicabile categoriei tarifare a Biletului.

5. Un Bilet cu o singură intrare care nu a fost utilizat rămâne valabil până la sfârșitul perioadei de desfășurare a Evenimentului din sezonul pentru care a fost achiziționat și poate fi folosit în orice zi în

care Evenimentul este deschis. Biletul își pierde valabilitatea la sfârșitul sezonului pentru care a fost achiziționat.

6. Dacă Evenimentul este anulat sau Organizatorul îl închide în ziua indicată la momentul achiziției, Cumpărătorului care deține un Bilet valabil cu o singură intrare i se va oferi posibilitatea de a-l utiliza la o altă dată permisă sau de a primi rambursarea prețului acestuia. În cazul unui Bilet cu o singură intrare achiziționat fără indicarea unei zile, închiderea Evenimentului într-o anumită zi nu dă dreptul la rambursare, dacă Biletul poate fi utilizat într-o altă zi permisă. În cazul încetării definitive a Evenimentului înainte de data inițial prevăzută pentru încheierea acestuia, titularul unui Bilet cu o singură intrare neutilizat are dreptul la rambursarea prețului acestuia.

7. Dacă Evenimentul este închis din cauza condițiilor meteorologice, se aplică prevederile alin. 6. Dacă Evenimentul rămâne deschis și se poate desfășura în condiții de siguranță, condițiile meteorologice nefavorabile nu constituie, prin ele însele, un motiv de rambursare a prețului Biletului.

8. În cazul încetării definitive a Evenimentului înainte de data inițial prevăzută pentru încheierea acestuia, titularul unui Abonament de sezon are dreptul la rambursarea parțială sau integrală a prețului Biletului.

9. Rambursarea prețului Abonamentului de sezon se calculează proporțional cu numărul de zile dintre data încetării efective a Evenimentului și data la care acesta trebuia să se încheie inițial, ținând cont de data achiziționării Biletului. În cazul în care Abonamentul de sezon a fost achiziționat în ziua încetării Evenimentului, Cumpărătorul are dreptul la rambursarea integrală a prețului Biletului.

10. Rambursarea sumelor datorate pentru biletele neutilizate se efectuează fără întârzieri nejustificate și în cel mult 21 de zile de la data producerii situației care justifică rambursarea, cu excepția cazului în care legea prevede un termen mai scurt.

11. Rambursarea se efectuează, pe cât posibil din punct de vedere tehnic, prin aceeași metodă de plată utilizată la achiziționarea Biletului.

12. Dacă rambursarea prin metoda de plată utilizată inițial nu este posibilă, Prestatorul poate solicita Cumpărătorului datele necesare pentru efectuarea rambursării printr-o altă metodă. Nefurnizarea acestor date poate întârzia rambursarea, dar nu îl privează pe Cumpărător de dreptul la sumele cuvenite.

13. În cazul în care obligația de rambursare a prețului Biletului rezultă din anularea Evenimentului sau dintr-o altă împrejurare care, potrivit legislației aplicabile sau prezentului Regulament, generează obligația de rambursare în sarcina Prestatorului, Prestatorul va informa Cumpărătorul cu privire la modalitatea de efectuare a rambursării. În cazul în care, pentru efectuarea rambursării, este necesar ca Cumpărătorul să întreprindă anumite acțiuni sau să furnizeze date suplimentare, informațiile corespunzătoare îi vor fi comunicate Cumpărătorului.

XI. Documente privind vânzarea

1. Pentru fiecare Comandă plasată online, Cumpărătorul primește în format electronic, după caz, următoarele documente:

a. Biletul electronic, care constituie documentul ce conferă dreptul de participare la Eveniment;

b. confirmarea Comenzii sau a plății;

c. factura – în cazul în care, potrivit dispozițiilor legale aplicabile, aceasta trebuie emisă sau dacă Cumpărătorul solicită emiterea acesteia și furnizează datele necesare.

2. Documentele aferente vânzării pot fi transmise Cumpărătorului în format electronic, în conformitate cu legislația română aplicabilă.

3. Facturile emise de Prestator sunt transmise și raportate în conformitate cu dispozițiile aplicabile ale legislației române, inclusiv, în cazurile în care este aplicabil, prin intermediul sistemului național RO e-Factura.

XII. Dispoziții finale

1. Obligațiile Prestatorului în ceea ce privește vânzarea Biletelor rezultă din prezentul Regulament, din Contractul încheiat și din dispozițiile legale imperative aplicabile.

2. Regulamentul este disponibil în limba română. Prestatorul poate pune la dispoziție și traduceri ale acestuia în alte limbi.

3. Prezentului Regulament și Contractelor încheiate în baza acestuia li se aplică legislația română, fără a aduce atingere dispozițiilor legale imperative privind protecția Consumatorului.

4. În cazul Consumatorilor, competența instanțelor și posibilitatea utilizării mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor sunt stabilite de legislația aplicabilă.

5. În litigiile cu un Cumpărător care nu are calitatea de Consumator, competența instanței se stabilește în conformitate cu dispozițiile aplicabile ale legislației române.

6. În aspectele care nu sunt reglementate de prezentul Regulament se aplică dispozițiile corespunzătoare ale legislației române, în special cele privind protecția consumatorilor, contractele încheiate la distanță, comerțul electronic și protecția datelor cu caracter personal.

7. Prestatorul va aduce la cunoștință modificările prezentului Regulament prin publicarea pe Site a versiunii actualizate și consolidate.

8. Modificările Regulamentului se aplică contractelor încheiate după intrarea lor în vigoare. Contractelor încheiate anterior li se aplică versiunea Regulamentului în vigoare la data încheierii acestora, cu excepția cazurilor în care legea prevede altfel.

9. Data intrării în vigoare a Regulamentului: 29.10.2026.

10. Versiunea Regulamentului: 1.2.