

REGULAMENT PRIVIND VÂNZAREA ONLINE A BILETELOR – gradinaluminilor.ro

I. Dispoziții generale

1. Prezentul Regulament stabilește condițiile generale, regulile și modalitatea de comandare și achiziționare a Biletelor prin intermediul site-ului **gradinaluminilor.ro**, inclusiv prin sistemul de vânzare a Biletelor Pretix integrat cu acesta, denumit în continuare „Site-ul”.
2. Prezentul Regulament stabilește regulile privind vânzarea Biletelor pentru Evenimentul **Grădina Luminilor – Iași**. Regulile detaliate privind participarea la Eveniment, inclusiv regulile de siguranță și ordine aplicabile în incinta acestuia, sunt prevăzute în Regulamentul de vizitare a Evenimentului Grădina Luminilor – Iași.
3. Vânzarea Biletelor prin intermediul Site-ului este efectuată 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**, desfășurat 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. Prezentul Regulament este pus la dispoziție de către Prestator pe Site, în mod permanent și gratuit, într-o formă care permite accesarea, reproducerea și stocarea acestuia, în special prin salvare sau imprimare.
7. Utilizarea serviciilor furnizate pe cale electronică poate implica riscuri obișnuite asociate utilizării internetului, inclusiv posibilitatea acțiunii unor programe malware sau a accesului neautorizat la date. Utilizatorul trebuie să utilizeze măsuri tehnice adecvate pentru limitarea acestor riscuri.

II. Definiții

Termenii utilizați în prezentul Regulament au următoarele semnificații:

1. **Comandă** – declarația de voință a Utilizatorului prin care acesta urmărește în mod direct achiziționarea unui Bilet oferit de Prestator și care conferă dreptul de participare la Eveniment în condițiile prevăzute de prezentul Regulament.

2. **Contract / Contract de vânzare** – contractul privind achiziționarea unui Bilet, încheiat între Prestator și Utilizator în condițiile prevăzute de prezentul 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.
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 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, în conformitate cu dispozițiile aplicabile ale legislației române.
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 privind tipurile de Bilete, prețurile acestora, precum și regulile și condițiile de utilizare, inclusiv condițiile de participare la Eveniment.
3. Orice restricții privind accesul la Eveniment sunt indicate în descrierea Evenimentului, în Regulamentul de vizitare a Evenimentului Grădina Luminilor – Iași sau în descrierea tipului respectiv de Bilet și pot fi, de asemenea, comunicate la locul desfășurării Evenimentului. Cumpărătorul trebuie să ia cunoștință de acestea înainte de plasarea Comenzii.
4. Informațiile privind Biletele prezentate pe Site constituie informații comerciale care permit Cumpărătorului să plaseze o Comandă.
5. Prețurile Biletelor sunt exprimate în **lei românești (RON)** și includ toate componentele impuse de lege, inclusiv taxele aplicabile. Orice taxe suplimentare obligatorii aferente Comenzii sunt indicate 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 Biletul sau Biletele și, în funcție de tipul Biletului, ceilalți parametri disponibili ai Comenzii.
9. Înainte de plasarea Comenzii, Cumpărătorului îi sunt furnizate informații privind, în special, caracteristicile principale ale Biletului și ale Evenimentului, prețul total al Comenzii și metodele de plată disponibile.
10. Comanda este plasată prin utilizarea unui buton sau a unei funcții care indică în mod neechivoc faptul că plasarea Comenzii implică o obligație de plată.
11. După primirea Comenzii, Prestatorul transmite la adresa de e-mail indicată de Cumpărător o confirmare a acceptării Comenzii. Contractul se consideră încheiat în momentul în care Cumpărătorul primește această confirmare.
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 cursul plasării Comenzii este indicat intervalul de timp în care Cumpărătorul trebuie să efectueze plata. În cazul în care plata nu este efectuată 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 curentă a vânzărilor.
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 defectiunilor.
5. Simpla afișare a unui Bilet în sistemul de vânzare nu reprezintă rezervarea acestuia. Biletul se consideră vândut numai după finalizarea procesului de achiziție, inclusiv efectuarea cu succes a 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. Biletul este transmis la adresa de e-mail indicată în momentul plasării Comenzii, sub forma unui fișier PDF sau într-o altă formă electronică disponibilă în sistemul de vânzare.
2. Biletul este transmis după primirea de către Prestator a confirmării efectuării cu succes a plății.
3. Cumpărătorul trebuie să protejeze Biletul primit împotriva pierderii și a accesului persoanelor neautorizate.
4. În cazul în care un Bilet la purtător este pus la dispoziția unei alte persoane, dreptul de intrare poate fi recunoscut primei persoane care prezintă un Bilet valabil și neutilizat.
5. Cumpărătorul este responsabil pentru furnizarea unor date corecte și complete necesare procesării Comenzii, în special a adresei de e-mail.
6. În cazul în care Biletul nu este primit, Cumpărătorul trebuie să verifice folderul SPAM și celelalte foldere ale căsuței de e-mail, iar dacă mesajul nu este găsit, 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.
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 achiziționate în categoria tarifară valabilă de luni până joi pot fi utilizate în zilele de funcționare a Evenimentului de luni până joi, cu excepția sărbătorilor legale și a altor zile indicate de Prestator ca fiind supuse tarifului de weekend/sărbători.
7. Biletele achiziționate în categoria de weekend/sărbători pot fi utilizate în orice zi de funcționare a Evenimentului, cu excepția zilelor în care Evenimentul este închis.
8. În cazul utilizării unui Bilet de weekend/sărbători într-o zi pentru care se aplică o categorie tarifară mai mică, 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. În cazul Biletelor cu tarif redus, personalul poate solicita un document sau o altă dovadă care confirmă dreptul la categoria respectivă de Bilet.
11. Condițiile de participare la Eveniment, în special regulile de siguranță, regulile de ordine și restricțiile privind participarea, sunt stabilite în Regulamentul de vizitare a Evenimentului Grădina Luminilor – Iași.
12. Biletul nu poate fi preschimbat în numerar și nici într-un alt Bilet, cu excepția situațiilor 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 suficient de clar și nedeteriorat pentru a permite citirea codului și verificarea corectă a Biletului.
15. Prestatorul poate refuza validarea Biletului unei persoane care nu îndeplinește condițiile de participare stabilite pentru Eveniment, dacă posibilitatea unui astfel de refuz rezultă din Regulamentul de vizitare a Evenimentului Grădina Luminilor – Iași, din considerente de siguranță sau din dispozițiile legale aplicabile.
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 importante de natură organizatorică, tehnică, de siguranță sau legate de condițiile meteorologice. Informațiile privind astfel de modificări vor fi comunicate prin intermediul Site-ului, prin e-mail sau prin alte canale de comunicare disponibile.
18. Modificarea programului de funcționare nu determină automat pierderea valabilității Biletului, fără a aduce atingere drepturilor Cumpărătorului care rezultă din dispozițiile 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 privind Biletele achiziționate sau executarea Contractului, în special în ceea ce privește neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor aferente Comenzii ori încălcarea drepturilor Cumpărătorului care rezultă din legislația aplicabilă sau din 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 soluționarea eficientă a reclamației, se recomandă furnizarea următoarelor informații: numele și prenumele Cumpărătorului, datele de contact, numărul Comenzii sau al Biletului, descrierea problemei și modalitatea de soluționare solicitată.
4. Prestatorul răspunde reclamației fără întârzieri nejustificate, în termenul prevăzut de legislația română aplicabilă.
5. În cazul în care informațiile cuprinse în reclamație sunt insuficiente pentru soluționarea acesteia, Prestatorul poate solicita Cumpărătorului completarea lor în măsura necesară pentru clarificarea 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 constituie, în sine, un motiv pentru a nu soluționa reclamația, dacă aceasta poate fi analizată pe baza informațiilor disponibile.

IX. Protecția datelor cu caracter personal

1. Operatorul datelor cu caracter personal ale Cumpărătorilor în legătură cu vânzarea 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 (RGPD)**.
3. Informațiile detaliate privind scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării, perioadele de stocare a datelor, destinarii 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**, Consumatorul nu beneficiază de dreptul de retragere dintr-un contract încheiat la distanță în cazul serviciilor privind activitățile de agrement, dacă contractul prevede o anumită dată sau perioadă de executare.
2. În consecință, Cumpărătorul care are calitatea de Consumator nu beneficiază de dreptul legal de retragere în termen de 14 zile din Contractul privind achiziționarea unui Bilet pentru un Eveniment care se desfășoară la o dată determinată sau într-o perioadă determinată.
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 într-o altă zi permisă de funcționare a Evenimentului decât ziua indicată la momentul achiziției, fără a fi necesară modificarea prealabilă a datei, cu respectarea regulilor privind categoria tarifară a Biletului.
5. Un Bilet cu o singură intrare neutilizat nu își pierde valabilitatea după expirarea zilei indicate la momentul achiziției și poate fi utilizat într-o altă zi permisă de funcționare a Evenimentului. Biletul își pierde valabilitatea la sfârșitul sezonului pentru care a fost achiziționat.
6. În cazul în care Evenimentul este anulat sau Organizatorul închide Evenimentul în ziua indicată la momentul achiziției, Cumpărătorului care deține un Bilet cu o

singură intrare valabilă se va oferi posibilitatea de a utiliza Biletul la o altă dată permisă sau de a primi rambursarea prețului Biletului.

7. În cazul în care Evenimentul este închis din cauza condițiilor meteorologice, se aplică alin. 6. Dacă Evenimentul rămâne deschis și poate fi desfășurat în condiții de siguranță, simpla existență a unor condiții meteorologice nefavorabile nu constituie un motiv pentru rambursarea 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 efectivă a încetării Evenimentului și data inițial prevăzută pentru încheierea acestuia, ținând seama 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, dar nu mai târziu de **21 de zile de la data producerii evenimentului care justifică rambursarea**, cu excepția cazului în care dispozițiile legale imperative prevăd un termen mai scurt.
11. Rambursarea se efectuează utilizând aceeași metodă de plată folosită pentru achiziționarea Biletului, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic.
12. În cazul în care rambursarea prin metoda de plată utilizată inițial nu este posibilă, Prestatorul poate solicita Cumpărătorului furnizarea datelor necesare pentru efectuarea rambursării printr-o altă metodă. Nefurnizarea datelor necesare poate întârzia efectuarea rambursării, dar nu îl privează pe Cumpărător de dreptul la sumele care i se cuvin.
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. În cadrul vânzării online prin intermediul Site-ului, Cumpărătorul primește pe cale electronică, după caz, pentru Comanda respectivă:

- 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 dispozițiile aplicabile ale legislației române.
 - 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 informa cu privire la modificarea prezentului Regulament prin publicarea pe Site a versiunii actualizate și consolidate a acestuia.
- 8. Modificările Regulamentului se aplică Contractelor încheiate după intrarea lor în vigoare. Contractelor încheiate anterior li se aplică Regulamentul în vigoare la momentul încheierii Contractului, cu excepția cazului în care dispozițiile legale imperative prevăd altfel.