

REGULAMIN SMOCZEJ ARENY

z dnia 3 czerwca 2026 r.

§1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin Smoczej Areny, określa zasady korzystania oraz prawa i obowiązki Organizatora i osób korzystających z Centrum Zabaw i Rekreacji „Smocza Arena”, prowadzonym przez spółkę NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku ul. Gen. Gustawa Orlicz-Dreszera 6, 15-797 Białystok, nr KRS: 0001019679, NIP: 5423463655.
2. Celem Regulaminu jest określenie praw i obowiązków osób korzystających z usług Obiektu, zapewnienie bezpieczeństwa, porządku oraz właściwej organizacji zabawy, a także określenie warunków zakupu biletów wstępu do Obiektu.
3. Regulamin obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu, niezależnie od wieku i charakteru, w którym przebywają w Obiekcie.
4. Spółka NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku świadczy na rzecz Klientów usługi obejmujące wyłącznie udostępnienie Obiektu do korzystania zgodnie z jego przeznaczeniem, chyba że co innego wynika z zawartej z Klientem umowy.
5. Wejście na teren Obiektu lub dokonanie rezerwacji jest równoznaczne z zapoznaniem się z Regulaminem i pełną akceptacją jego postanowień. Treść Regulaminu dostępna jest w recepcji Obiektu oraz na stronie internetowej www.smoczaarena.pl.

§2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie Smoczej Areny zostały następujące definicje:

- 1) Regulamin – Regulamin Smoczej Areny;
- 2) Obiekt – Centrum Zabaw i Rekreacji „Smocza Arena” w Białymstoku;
- 3) Zarządzający – NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku ul. Gen. Gustawa Orlicz-Dreszera 6, 15-797 Białystok, nr KRS: 0001019679, NIP: 5423463655;
- 4) Klient – osoba korzystająca z usług Obiektu, w tym zarówno dziecko, młodzież, jak i osoba dorosła;
- 5) Dziecko – osoba poniżej 18. roku życia;
- 6) Opiekun – osoba pełnoletnia sprawująca nadzór nad Dzieckiem podczas jego pobytu w Obiekcie, ponosząca pełną odpowiedzialność cywilną i prawną za jego działania i bezpieczeństwo;
- 7) Opiekun prawny – osoba, której przysługuje władza rodzicielska nad Dzieckiem lub jej opiekun, o którym mowa w art. 146 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego;
- 8) Personel – osoby zatrudnione w Obiekcie;
- 9) Impreza okolicznościowa – wydarzenie zamknięte, organizowane na terenie Obiektu na podstawie wcześniejszej rezerwacji dokonanej przez Klienta;
- 10) Bilet wstępu – dokument (papierowy lub elektroniczny) uprawniający do wejścia na teren Obiektu, w określonym czasie i na wcześniej określonych warunkach;
- 11) Cennik – zestawienie opłat obowiązujących w Obiekcie, podane do publicznej wiadomości;

- 12) Strefa Malucha – wydzielona przestrzeń przeznaczona wyłącznie dla dzieci do 3. roku życia oraz ich Opiekunów,
- 13) Organizator imprezy – osoba zawierająca umowę o organizację Imprezy Okolicznościowej.
- 14) Organizator Zajęć Grupowych – osoba zawierająca umowę o organizację Zajęć Grupowych.

§3. ZASADY OGÓLNE KORZYSTANIA Z OBIEKTU

1. Z Obiektu mogą korzystać wyłącznie Klienci posiadający ważny Bilet wstępu i spełniający warunki określone w Regulaminie, chyba że Regulamin stanowi inaczej.
2. Korzystanie z Obiektu odbywa się w godzinach jego otwarcia. Informacja o standardowych godzinach otwarcia Obiektu znajduje się na drzwiach wejściowych do Obiektu oraz na stronie internetowej www.smoczaarena.pl. W przypadku gdy w danym dniu Obiekt będzie otwarty w godzinach innych niż standardowe, Zarządzający poinformuje o tym z co najmniej 2-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem wyżej wymienionej strony internetowej oraz poprzez umieszczenie informacji w widocznym miejscu przy recepcji Obiektu.
3. Korzystanie z Obiektu jest odpłatne. Wysokość opłat określa aktualny Cennik. Cennik dostępny jest w recepcji Obiektu oraz na stronie internetowej www.smoczaarena.pl. Wejście na teren Obiektu lub dokonanie rezerwacji jest równoznaczne z zapoznaniem się z cennikiem Smoczej Areny i jego pełną akceptacją.
4. Klienci zobowiązani są stosować się do poleceń Personelu oraz niezwłocznie zawiadamiać Personel o wszelkich incydentach, nieprawidłowościach, zagrożeniach oraz dostrzeżonych naruszeniach Regulaminu, w tym naruszeniach Regulaminu przez innych Klientów.
5. Z Obiektu mogą korzystać wyłącznie Klienci bez jakichkolwiek przeciwwskazań zdrowotnych do uczestnictwa w aktywnościach oferowanych w Obiekcie. Klienci, u których wysiłek fizyczny może choćby potencjalnie zagrażać ich zdrowiu lub życiu nie powinni korzystać z atrakcji zlokalizowanych w Obiekcie. Z uwagi na bezpieczeństwo własne i innych niedozwolone jest korzystanie z atrakcji Obiektu przez dzieci z opatrunkami gipsowymi, ortezami, szynami usztywniającymi. Dzieci do 12. roku życia mogą przebywać na terenie Obiektu wyłącznie pod stałą opieką Opiekuna.
6. Dzieci powyżej 12. roku życia mogą korzystać z Obiektu pod stałą opieką opiekuna albo samodzielnie na podstawie stosownej, pisemnej zgody Opiekuna prawnego.
7. Opiekunowie są zobowiązani do aktywnego nadzorowania swoich podopiecznych, chyba że Dziecko uczestniczy w imprezie z zapewnioną przez Obiekt opieką Personelu.
8. Dopuszcza się możliwość wejścia na teren Obiektu bez ważnego Biletu wstępu jednego Opiekuna, który będzie wyłącznie nadzorował swojego podopiecznego i nie będzie korzystał z atrakcji Obiektu. W przypadku gdy taki Opiekun rozpocznie korzystanie z atrakcji Obiektu będzie zobowiązany wykupić ważny Bilet wstępu, a jeżeli tego nie dokona Opiekun wraz z podopiecznym mogą zostać wyproszeni z Obiektu przez członka Personelu bez możliwości ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów zakupu biletów.
9. Strefa Malucha jest przeznaczona wyłącznie dla Dzieci do trzeciego roku życia oraz ich Opiekunów. Dzieci, które ukończyły 3 lata i ich Opiekunowie nie mogą korzystać ze Strefy Malucha. W trosce o bezpieczeństwo Dzieci uprawnionych do korzystania ze Strefy Malucha członek Personelu stwierdzając przebywanie w Strefie Malucha osób nieuprawnionych do

- korzystania z niej, może wyprosić ich ze Strefy Malucha.
10. Na terenie Obiektu obowiązuje zakaz:
 - 1) wnoszenia ostrych, szklanych, niebezpiecznych lub potencjalnie szkodliwych przedmiotów;
 - 2) przebywania osób pod wpływem alkoholu lub środków odurzających;
 - 3) palenia tytoniu i używania e-papierosów;
 - 4) wprowadzania zwierząt.
 11. Zarządzający zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu do Obiektu osobom naruszającym warunki Regulaminu, w szczególności porządek, zasady bezpieczeństwa oraz komfort korzystania z Obiektu przez innych Klientów. W przypadku stwierdzenia przez Personel Obiektu, że Klient narusza Regulamin może zostać wyproszony z Obiektu przez członka Personelu bez możliwości ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów.
 12. Personel może odmówić wstępu do Obiektu Klientowi z widocznymi oznakami choroby, takimi jak w szczególności: gorączka, kaszel, katar, wysypka, wszawica itp.
 13. Personel odmówi wstępu do obiektu Dzieciom z opatrunkami gipsowymi, ortezami, szynami usztywniającymi.
 14. Posiłki i napoje można spożywać wyłącznie przy stolikach w wyznaczonej strefie gastronomicznej lub w salach do organizacji imprez okolicznościowych.
 15. Klienci zobowiązani są do pozostawienia odzieży wierzchniej oraz obuwia w szatni. Obiekt udostępnia Klientom wieszaki na okrycia wierzchnie oraz szafki depozytowe, które zwalniane są poprzez kodowanie opaski.
 16. Zabrania się pozostawiania w szafkach depozytowych rzeczy wartościowych, w szczególności pieniędzy, kart kredytowych, biżuterii, zegarków, kluczy, telefonów, a także przedmiotów niebezpiecznych (w szczególności niosących ryzyko powstania pożaru, poparzenia, wylania/zalania) oraz zwierząt.
 17. Zarządzający oraz Personel nie ponoszą odpowiedzialności materialnej za rzeczy zgubione lub pozostawione na terenie obiektu, jak również w jego otoczeniu.
 18. Zarządzający zastrzega sobie prawo do czasowego zamknięcia Obiektu lub poszczególnych atrakcji znajdujących się na terenie Obiektu, w szczególności z powodów technicznych, organizacyjnych, sanitarno-porządkowych lub bezpieczeństwa.
 19. Maksymalna liczba Klientów przebywających w Obiekcie nie może przekroczyć 400 osób. Zastrzega się prawo do czasowego ograniczenia wstępu do Obiektu w przypadku osiągnięcia limitu dopuszczalnej liczby Klientów przebywających w Obiekcie.

§4. BEZPIECZEŃSTWO I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKÓW

1. Wszystkie urządzenia i atrakcje należy użytkować zgodnie z ich przeznaczeniem, instrukcjami obsługi oraz poleceniami Personelu. Poszczególne atrakcje posiadają ponadto odrębne regulaminy określające zasady korzystania z nich, w tym limity wagowe, wzrostowe oraz ilościowe. Regulaminy te są umieszczone w widocznych miejscach, przed wejściem na daną atrakcję. Klienci są zobowiązani zapoznać się z nimi przed rozpoczęciem korzystania z atrakcji i bezwzględnie się do nich stosować. W przypadku Dzieci niepotrafiących czytać, obowiązek zapoznania Dziecka z regulaminami spoczywa na jego Opiekunie. W celu ułatwienia zapoznania się z regulaminami atrakcji, poza częścią tekstową, posiadają one część graficzną.

2. Wstęp do wszystkich znajdujących się w Obiekcie stref zabawy dozwolony jest wyłącznie w czystych skarpetkach antypoślizgowych.
3. Zabrania się:
 - 1) wchodzenia na elementy konstrukcji nieprzeznaczone do zabawy,
 - 2) wspinania się po siatkach zabezpieczających,
 - 3) wbiegania pod prąd na zjeżdżalnie,
 - 4) zjeżdżania na zjeżdżalni na brzuchu, głową w dół i na kolanach,
 - 5) skakania i popychania się na zjeżdżalni,
 - 6) używania ognia,
 - 7) spożywania posiłków i napojów – poza wyznaczoną strefą gastronomiczną oraz salami do organizacji imprez okolicznościowych – w tym w szczególności w strefach zabawowych, na schodach oraz w ciągach komunikacyjnych,
 - 8) popychania, ciągnięcia lub innego zachowania mogącego stwarzać zagrożenie,
 - 9) wynoszenia z Obiektu elementów jego wyposażenia czy też próby modernizowania konstrukcji,
 - 10) skakania do basenu z piłeczkami,
 - 11) wchodzenia do pomieszczeń wyłączonych z ogólnego dostępu,
 - 12) żucia gumy,
 - 13) wprowadzania zwierząt.
4. Klienci zobowiązani są do zdjęcia biżuterii, zegarków, spinek, okularów oraz wszelkich luźnych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie podczas korzystania ze stref zabawowych oraz do opróżnienia kieszeni. Personel może nakazać zdjęcie okularów oraz innych luźnych przedmiotów przed korzystaniem z wybranych elementów zabawowych ze względów bezpieczeństwa.
5. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, zgubienie lub zniszczenie biżuterii, zegarków, okularów oraz innych rzeczy osobistych.
6. W przypadku zauważenia niebezpiecznej sytuacji, urazu lub awarii, należy natychmiast poinformować o nich Personel.
7. Klienci zobowiązani są do stosowania się do komunikatów bezpieczeństwa oraz poleceń Personelu, w szczególności w sytuacjach awaryjnych.
8. Personel ma prawo czasowo wyłączyć z użytku wybrane atrakcje lub strefy w celu konserwacji, sprzątania lub zapewnienia bezpieczeństwa Klientom.
9. Za uszkodzenia i zniszczenia wyposażenia Obiektu, w tym zabawek i atrakcji odpowiedzialność finansową ponosi rodzic lub Opiekun dziecka.
10. Na terenie Obiektu jest prowadzony monitoring wizyjny w celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia oraz w celu ustalania przebiegu zdarzeń, a dane osobowe Klientów, w tym ich wizerunek, utrwalone monitoringiem wizyjnym są przetwarzane wyłącznie w tym celu. Klienci Obiektu wchodząc na jego teren, wyrażają zgodę na rejestrację ich wizerunku podczas pobytu na terenie Obiektu.

§5. OPIEKUNOWIE I DZIECI

1. Klient wchodzący na teren Obiektu musi być zgłoszony w recepcji i posiadać ważny Bilet wstępu, chyba że niniejszy Regulamin stanowi inaczej.
2. Opiekun sprawuje opiekę i odpowiada za bezpieczeństwo swojego podopiecznego, jego zachowanie oraz przestrzeganie przez niego zasad Regulaminu. Opiekun na własne ryzyko i odpowiedzialność

podejmuje decyzję o korzystaniu przez dziecko z poszczególnych atrakcji dostępnych w Obiekcie, uwzględniając możliwości, umiejętności i stan zdrowia dziecka oraz wynikające z nich zagrożenia i ograniczenia mając na uwadze ryzyko kontuzji i urazów.

3. Opiekun zobowiązany jest do przebywania w Obiekcie przez cały czas trwania zabawy Dziecka, z wyjątkiem sytuacji, gdy Dziecko, które ukończyło 12. rok życia, przebywa w Obiekcie na podstawie pisemnej zgody Opiekuna prawnego, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. Dopuszcza się możliwość przebywania Dziecka, które ukończyło 8 lat bez opieki Rodzica lub Opiekuna prawnego w Obiekcie – pod opieką członków Personelu Obiektu na podstawie odrębnej umowy zawartej z jego Rodzicem lub Opiekunem prawnym.
5. Obiekt oraz jego Personel, w tym animatorzy, nie sprawują opieki nad Dziećmi, w tym dziećmi pozostawionymi przez rodziców w Obiekcie zgodnie z ust. 4 powyżej, chyba że co innego wynika z zawartej z Klientem umowy.
6. Opiekunowie prawni zobowiązani są do zapewnienia, że Dzieci nie mają przeciwwskazań zdrowotnych do korzystania z atrakcji oferowanych przez Obiekt.

§6. UBIÓR I WYPOSAŻENIE

1. Wszystkie osoby korzystające z atrakcji są zobowiązane do noszenia skarpetek antypoślizgowych (z możliwością kupna ich na recepcji obiektu).
2. Opiekunowie, którzy nie uczestniczą w zabawie, zobowiązani są do noszenia skarpetek, rajstop, jednorazowych ochraniaczy lub kapci ochronnych (wypożyczanych na recepcji).
3. Wymagany jest strój wygodny i nieograniczający ruchów.
4. Zabrania się wchodzenia na atrakcje w butach, boso lub w skarpetach bez właściwości antypoślizgowych.
5. Personel ma prawo odmówić wstępu na teren Obiektu osobie nieprzestrzegającej zasad ubioru wskazanych w niniejszym Regulaminie. W przypadku stwierdzenia przez Personel w trakcie korzystania przez Klienta z Obiektu nieprzestrzegania przez niego obowiązku noszenia skarpetek antypoślizgowych, Klient zostanie zobowiązany przez członka Personelu do ich założenia. W przypadku niezastosowania się do tego obowiązku Klient może zostać wyproszony z Obiektu przez członka Personelu bez możliwości ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów.

§7. IMPREZY OKOLICZNOŚCIOWE

1. W Obiekcie mogą odbywać się Imprezy Okolicznościowe, na które wstęp mają wyłącznie Klienci zgłoszeni przez Organizatora Imprezy Okolicznościowej. Pozostali Klienci nie mogą korzystać z atrakcji przewidzianych w ramach Imprezy Okolicznościowej.
2. Imprezy Okolicznościowe odbywają się na podstawie i warunkach określonych w umowie zawartej przez Zarządzającego z Organizatorem Imprezy.
3. Organizator imprezy ponosi pełną odpowiedzialność za działania osób uczestniczących w Imprezie Okolicznościowej, w szczególności za przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i Regulaminu przez uczestników imprezy.
4. Na Imprezy Okolicznościowe można wnieść niezakupione na terenie Obiektu artykuły spożywcze, na zasadach określonych w umowie. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za produkty spożywcze przyniesione przez Klientów.

5. Animacje i prowadzenie Imprezy Okolicznościowej zapewnia wyłącznie Personel.
6. Opiekunowie mogą wykonywać zdjęcia i nagrania wideo z Imprezy Okolicznościowej wyłącznie dla celów prywatnych. Obiekt może wykonywać i publikować zdjęcia w celach promocyjnych, wyłącznie po uzyskaniu zgody Klientów lub ich Opiekunów prawnych.
7. Klient dokonuje rezerwacji Imprezy Okolicznościowej pisemnie lub elektronicznie podając termin rezerwacji Imprezy Okolicznościowej oraz szacunkową liczbę jej uczestników.
8. Minimalna liczba uczestników Imprezy Okolicznościowej wynosi 10 osób. W przypadku gdy w Imprezie Okolicznościowej będzie uczestniczyć mniej niż 10 osób opłata będzie naliczana za minimalną ilość uczestników.
9. W terminie 2 dni od rezerwacji Imprezy Okolicznościowej Klient jest zobowiązany opłacić zadatek, w wysokości 30% ceny Imprezy Okolicznościowej, wskazanej przez Obiekt. Zadek można opłacić gotówką w Obiekcie, przelewem bankowym lub poprzez system płatności online dostępny na stronie internetowej Obiektu.
10. Jeżeli Klient nie opłaci zadatku w całości w terminie określonym w ust. 9 rezerwacja wygasa bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
11. Dniem zapłaty zadatku jest dzień zaksięgowania środków przez Obiekt. Zadek opłacony po terminie określonym w ust. 9 zostanie zwrócony w terminie 3 dni roboczych.
12. Zadek zgodnie z art. 394 Kodeksu cywilnego zostanie:
 - a) zaliczony na poczet ceny Imprezy Okolicznościowej w przypadku zawarcia umowy i jej wykonania;
 - b) zatrzymany w całości przez Zarządzającego, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta nie doszło do zawarcia umowy o Imprezę Okolicznościową lub Impreza Okolicznościowa się nie odbyła;
 - c) zwrócony w całości przez Zarządzającego, jeżeli z przyczyn niezależnych od Klienta i Obiektu nie doszło do zawarcia umowy o Imprezę Okolicznościową lub Impreza Okolicznościowa się nie odbyła;
 - d) zwrócony w podwójnej wysokości przez Zarządzającego, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Obiektu nie doszło do zawarcia umowy o Imprezę Okolicznościową lub Impreza Okolicznościowa się nie odbyła.
13. Klient zobowiązany jest potwierdzić telefonicznie, mailowo lub osobiście ostateczną liczbę uczestników Imprezy Okolicznościowej najpóźniej 24 godziny przed wskazanym w umowie planowanym rozpoczęciem imprezy.
14. Liczba uczestników potwierdzona zgodnie z ust. 13 stanowi podstawę do rozliczenia Imprezy, jednakże w przypadku zwiększenia liczby uczestników w dniu Imprezy Okolicznościowej opłata naliczana jest według faktycznej liczby uczestników.

§8. ZAJĘCIA GRUPOWE

1. W Obiekcie mogą odbywać się Zajęcia grupowe, w szczególności przedszkoli, szkół lub innych grup zorganizowanych.
2. Zajęcia Grupowe odbywają się na podstawie i warunkach określonych w umowie z Organizatorem Zajęć Grupowych.
3. Każda grupa powinna posiadać wyznaczonego opiekuna dla grupy, który odpowiada za nadzór i działania uczestników zajęć grupowych. W przypadku grupy wchodzącej obowiązuje zasada, że na 1 opiekuna przypada maksymalnie 15 Dzieci.

4. Obiekt ma prawo odmówić organizacji Zajęć grupowych w przypadku braku opiekuna dla grupy lub nieprzestrzegania zasad bezpieczeństwa.
5. Zgody i upoważnienia posiadane przez opiekunów grup (szkoły/przedszkola) winny być wypełnione zgodnie z procedurami placówki (mogą być dostarczane na druku zbiorczym z zastrzeżeniem zawarcia w treści listy uczestników oraz podpisów rodziców lub opiekunów).

§9. ZASADY ZAKUPU I PŁATNOŚCI

1. Zarządzający umożliwia zakup Biletów wstępu i usług w Obiekcie oraz za pośrednictwem strony internetowej www.smoczaarena.pl, na warunkach określonych w Regulaminie oraz aktualnie obowiązującym Cenniku.
2. Zakup Biletów wstępu i usług w Obiekcie odbywa się w godzinach funkcjonowania Obiektu, zgodnie z obowiązującym harmonogramem.
3. Dokonanie rezerwacji lub zakupu on-line następuje za pośrednictwem strony internetowej www.smoczaarena.pl i wymaga akceptacji Regulaminu, obowiązującego Cennika oraz podania danych: imienia i nazwiska Klienta, jego numer telefonu oraz e-mail, a w przypadku osoby niepełnoletniej: imienia i nazwiska, numeru telefonu i e-mail Opiekuna lub Opiekuna Prawnego Klienta.
4. Płatności w Obiekcie mogą być dokonywane gotówką, kartą płatniczą lub innymi formami płatności akceptowanymi przez Obiekt. Bilet wstępu uprawnia do pobytu w Obiekcie przez określony czas wykupiony przez Klienta. W przypadku biletu wstępu „Bez limitu” uprawnia on do pobytu w Obiekcie bez limitu czasowego jedynie w dniu na który bilet został zakupiony.
5. W przypadku biletów czasowych (1-godzinnych lub 2-godzinnych) Klient jest uprawniony do przebywania w Obiekcie przez opłacony czas. W przypadku przekroczenia opłaconego czasu pobytu, pobrana zostanie określona w Cenniku opłata za każdą dodatkową minutę.
6. W przypadku niewykorzystania opłaconego czasu pobytu w Obiekcie Klientowi nie przysługuje obniżenie ceny biletu lub jego zwrot.
7. Klient zobowiązany jest zachować dowód zakupu biletu (paragon, fakturę) do czasu opuszczenia Obiektu.
8. Klient wchodząc do Obiektu otrzymuje opaskę, na której zapisywany jest bilet i na podstawie, której liczony jest czas pobytu. Za zgubienie lub uszkodzenie opaski naliczana jest opłata dodatkowa w wysokości 50 zł.
9. Opaska jest przypisana do konkretnego Klienta i nie może być przekazywana innym osobom.
10. W przypadku gdy Klient kupuje więcej niż jeden bilet, ma możliwość zapisania więcej niż jednego biletu na jednej opasce.
11. Obiekt zastrzega sobie prawo do czasowego ograniczenia dostępności danej formy płatności z przyczyn technicznych lub od niej niezależnych. Nie uprawnia to Klienta do żądania obniżenia ceny biletu lub jego zwrotu.
12. Płatności dokonane online są realizowane przez operatora płatności i podlegają regulaminowi serwisu płatniczego.
13. W przypadku płatności on-line płatność uważa się za dokonaną w momencie otrzymania potwierdzenia skutecznego wykonania operacji od operatora płatności.
14. Zakup on-line powinien być każdorazowo potwierdzany przez wiadomość elektroniczną wysyłaną na e-mail wskazany przez Klienta wraz z zakupionym Biletem wstępu lub usługą.

15. W przypadku problemów z zakupem on-line, Klient powinien niezwłocznie skontaktować się z Personelem Obiektu.
16. Ceny Biletów wstępu i usług podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT, a cena podana przy każdym bilecie, karnecie i usłudze jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia.
17. Obiekt zastrzega sobie prawo do zmiany cen Biletów wstępu i usług, przy czym zmiany cen nie wpływają na ważność wcześniej kupionych Biletów wstępu.
18. Obiekt zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania sprzedaży Biletów wstępu i usług, w tym sprzedaży on-line, z przyczyn technicznych lub od niego niezależnych.
19. Zakupione Bilety wstępu i usługi są do wykorzystania wyłącznie w terminie określonym w zamówieniu lub na Bilecie wstępu lub potwierdzeniu zakupu. Za zgodą Zarządzającego termin ważności zakupionych Biletów wstępu może ulec przedłużeniu.
20. Zakupione Bilety wstępu i usługi nie podlegają zwrotowi, chyba że co innego wynika z warunków zakupu lub zostanie inaczej uzgodnione z Zarządzającym.

§10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

1. Obiekt jest ubezpieczony w zakresie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia działalności. Polisa obejmuje szkody osobowe lub majątkowe wyrządzone klientom w związku z korzystaniem z obiektu z winy obiektu lub Personelu. Obiekt odpowiada za szkody wynikłe z winy Personelu lub wadliwości sprzętu.
2. W przypadku powstania szkody osobowej lub majątkowej na terenie Obiektu, klient zobowiązany jest do zgłoszenia tej szkody Personelowi. W przypadku jakichkolwiek uwag co do działania Obiektu również należy powiadomić o nich Personel.
3. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z niestosowania się do postanowień Regulaminu oraz poleceń członków Personelu. Obiekt nie odpowiada także za szkody wynikłe z niestosowania się do regulaminów poszczególnych atrakcji lub oznaczeń.
4. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za szkody osobowe i majątkowe wyrządzone przez Klientów w trakcie korzystania z Obiektu osobom trzecim, w tym innym Klientom.
5. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie swoje działania, w tym za wszelkie szkody wyrządzone osobom trzecim, ich mieniu oraz mieniu Obiektu. Rodzice lub Opiekunowie w ramach obowiązku nadzoru ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
6. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione bez opieki na terenie Obiektu.
7. Rzeczy znalezione przechowywane są przez 3 dni, a po tym czasie mogą zostać zutylizowane lub przekazane zgodnie z przepisami.
8. Obiekt nie ponosi odpowiedzialności za częściowe lub całkowite niewykonanie zobowiązań wynikających z Regulaminu, jeżeli jest ono rezultatem wystąpienia siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia w momencie zawierania umowy oraz niemożliwe do zapobieżenia, w tym w szczególności: katastrofy naturalne, stany epidemii, akty terroru, wojny, blokady, strajki generalne, awarie techniczne, przerwy w dostawie mediów, decyzje administracyjne, pożary, i inne zdarzenia losowe, a także nagłe zmiany przepisów prawa uniemożliwiające wykonanie umowy. Obiekt zobowiązany jest niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 7 dni, poinformować Klienta o zaistnieniu zdarzenia, podając jego opis oraz przewidywany wpływ na wykonanie swoich zobowiązań.

9. Reklamacje dotyczące usług lub sprzętu należy zgłaszać niezwłocznie w recepcji lub elektronicznie na e-mail: kontakt@smoczaarena.pl.
10. Reklamacje związane z rezerwacjami urodzin lub zajęć grupowych należy zgłaszać na piśmie lub elektronicznie na e-mailem: grupy@smoczaarena.pl.
11. Obiekt zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia.

§11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I WIZERUNEK

1. Dane osobowe zbierane przez Zarządzającego są przetwarzane zgodnie z przepisami prawa, w tym z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) oraz Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych, wyłącznie w celu realizacji usług Obiektu, w tym rezerwacji, sprzedaży biletów i organizacji imprez.
2. Administratorem danych osobowych Klientów jest spółka: NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku ul. Gen. Gustawa Orlicz-Dreszera 6, 15-797 Białystok, nr KRS: 0001019679, NIP: 5423463655.
3. Klienci mają prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania, żądania usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Obiekt może wykonywać zdjęcia i nagrania wideo w celach promocyjnych, wyłącznie za zgodą Klientów oraz ich Opiekunów prawnych.
5. Publikacja zdjęć i nagrań odbywa się w kanałach internetowych, mediach społecznościowych lub materiałach reklamowych Obiektu.

§12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin odnosi się do wszystkich usług oferowanych na terenie Obiektu albo dostępnych w aktualnej ofercie i obowiązuje wszystkie osoby przebywające na terenie Obiektu.
2. Regulamin został opublikowany w dniu 3 czerwca 2026 r. i wchodzi w życie w tym samym dniu.
3. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają ogólnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Niniejsza Regulamin obowiązuje od dnia 3 czerwca 2026 r.