

## **Regulamin sklepu internetowego**

### **§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Sklep Smocza Arena działa na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Regulamin określa warunki sprzedaży biletów i karnetów on-line, tryb postępowania reklamacyjnego, a także rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Sklep Smocza Arena, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
3. Każdy Usługobiorca z chwilą podjęcia czynności zmierzających do korzystania z Usług Elektronicznych Sklepu Smocza Arena zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

### **§ 2. DEFINICJE ZAWARTE W REGULAMINIE**

1. Regulamin – niniejszy regulamin Sklepu.
2. Sklep – sklep internetowy Smoczej Areny działający pod adresem [www.smoczaarena.pl](http://www.smoczaarena.pl).
3. Usługa elektroniczna – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Sklepu.
4. Formularz kontaktowy – formularz dostępny na stronie internetowej <https://smoczaarena.pl/contact/> umożliwiający wysłanie wiadomości do Usługodawcy.
5. Formularz zamówienia – formularz dostępny na stronie internetowej [www.smoczaarena.pl/bilety](http://www.smoczaarena.pl/bilety) umożliwiający złożenie Zamówienia.
6. Sprzedawca, Usługodawca – NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku ul. Gen. Gustawa Orlicz-Dreszera 6, 15-797 Białystok, nr KRS: 0001019679, NIP: 5423463655, adres mailowy: [kontakt@smoczaarena.pl](mailto:kontakt@smoczaarena.pl), numer telefonu: 85 879 00 97.
7. Usługobiorca – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną korzystająca z Usługi elektronicznej.
8. Klient – Usługobiorca, który zamierza zawrzeć lub zawarł Umowę o dostarczenie Treści cyfrowych ze Sprzedawcą, a także osoba korzystająca z usług Obiektu, w tym zarówno Dziecko, młodzież, jak i osoba dorosła.
9. Dziecko – osoba poniżej 18. roku życia.
10. Opiekun – osoba pełnoletnia sprawująca nadzór nad Dzieckiem podczas jego pobytu w Obiekcie, ponosząca pełną odpowiedzialność cywilną i prawną za jego działania i bezpieczeństwo.
11. Opiekun prawny – osoba, której przysługuje władza rodzicielska nad Dzieckiem lub jej opiekun, o którym mowa w art. 146 Kodeksu rodzinnego i opiekuńczego.
12. Treść cyfrowa – dane wytwarzane i dostarczane przez Sprzedawcę w postaci cyfrowej, będące przedmiotem Umowy o dostarczenie Treści cyfrowych, obejmujące Karnety, Bilety i Vouchery.
13. Obiekt – Centrum Zabaw i Rekreacji “Smocza Arena” w Białymstoku znajdujące się przy ul. Jaśminowej 73, 15-818 Białystok.
14. Karnet – Treść cyfrowa, umożliwiająca Klientowi korzystanie z usług Obiektu w zakresie zgodnym z wniesioną przez Klienta opłatą.
15. Bilet – Treść cyfrowa umożliwiająca Klientowi wstęp i korzystanie z usług Obiektu w zakresie zgodnym z wniesioną przez Klienta opłatą.
16. Voucher – Treść cyfrowa umożliwiająca Klientowi odbiór w kasie Obiektu biletów wstępu do atrakcji Obiektu w zakresie zgodnym z wniesioną przez Klienta opłatą.

17. Umowa o dostarczenie Treści Cyfrowych – umowa zawarta między Klientem, a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu, której przedmiotem jest Treść Cyfrowa.
18. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowej ze Sprzedawcą.
19. Cena – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Klient jest obowiązany zapłacić Sprzedawcy za Treść Cyfrową.
20. Operator płatności – AutoPay S.A. z siedzibą w Sopocie ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot nr KRS 0000320590, NIP 5851351185.

### § 3. INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTÓW I TREŚCI CYFROWYCH ORAZ ICH ZAMAWIANIA

1. Sklep internetowy Smocza Arena prowadzi sprzedaż detaliczną Karnetów, Biletów i Voucherów uprawniających do korzystania z usług Obiektu.
2. Informacje znajdujące się na stronie internetowej Sklepu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient, składając Zamówienie, składa ofertę kupna określonej Treści Cyfrowej na warunkach podanych w jej opisie.
3. Cena Treści Cyfrowej uwidoczniona na stronie internetowej Sklepu podana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT.
4. Cena Treści Cyfrowej uwidoczniona na stronie Sklepu jest wiążąca w chwili złożenia przez Klienta Zamówienia. Cena ta nie ulegnie zmianie niezależnie od zmian cen w Sklepie, które mogą się pojawić w odniesieniu do poszczególnych Treści Cyfrowych po złożeniu przez Klienta Zamówienia.
5. Sprzedawca w sposób jednoznaczny informuje Klientów o cenach jednostkowych oraz promocjach i obniżkach cen Treści Cyfrowych. Obok informacji o obniżce, Sprzedawca uwidacznia najniższą cenę Treści Cyfrowej, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki, a jeśli Treść Cyfrowa jest oferowana do sprzedaży w okresie krótszym niż 30 dni – Sprzedawca uwidacznia najniższą cenę Treści Cyfrowej, która obowiązywała w okresie od dnia rozpoczęcia oferowania tej Treści Cyfrowej do sprzedaży do dnia wprowadzenia obniżki.
6. Zamówienia można składać poprzez witrynę internetową za pomocą Formularza Zamówień, dostępnym pod adresem: [www.smoczaarena/bilety](http://www.smoczaarena/bilety).
7. W celu złożenia Zamówienia, Klient jest obowiązany do akceptacji Regulaminu, obowiązujących cen Treści Cyfrowych oraz podania danych: imienia i nazwiska Klienta, jego numeru telefonu oraz e-mail, a w przypadku Klienta będącego Dzieckiem: imienia i nazwiska, numeru telefonu i e-maila Opiekuna lub Opiekuna Prawnego Klienta.

### § 4. ZAWARCIE UMOWY

1. Do zawarcia Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowej, niezbędne jest wcześniejsze złożenie przez Klienta Zamówienia, zgodnie z § 3 ust. 7 Regulaminu.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie poprzez przesłanie wiadomości elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
3. Z chwilą otrzymania przez Klienta wiadomości e-mail, o której mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, zostaje zawarta Umowa o dostarczenie Treści Cyfrowej między Klientem, a Sprzedawcą.
4. Każda Umowa o dostarczenie Treści Cyfrowej będzie potwierdzana dowodem zakupu, który będzie wysyłany wiadomością elektroniczną na adres mailowy Klienta podany w Formularzu Zamówienia.

## § 5. ZASADY SPRZEDAŻY KARNETÓW, BILETÓW ORAZ VOUCHERÓW

1. Proces składania Zamówienia możliwy jest, po podaniu wszystkich danych niezbędnych do realizacji Zamówienia.
2. W pierwszej kolejności Klient dokonuje wyboru rodzaju interesującego go Biletu, Karnetu lub Vouchera oraz zamierzonej długości korzystania z usług Obiektu. Po dokonaniu wyboru należy dodać produkt do koszyka.
3. W celu zamówienia Karnetu, Biletu lub Vouchera jest wymagane wskazanie konkretnego terminu korzystania z usług Obiektu – karnet aktywuje się pierwszego dnia rozpoczęcia korzystania z usługi (z wyjątkiem sytuacji, gdzie postanowiono inaczej).
4. Po dokonaniu stosownych wyborów, Klient powinien zweryfikować stan swojego Zamówienia i po stwierdzeniu poprawności wskazanych danych przejść do podsumowania Zamówienia.
5. W celu finalizacji procesu Zamówienia należy kliknąć opcję „Przejdź do płatności”.
6. Płatności dokonane on-line są realizowane przez Operatora płatności AutoPay i podlegają regulaminowi serwisu płatniczego.
7. Operator oferuje dostępne formy płatności:
  - a) karty płatnicze:
    - Visa,
    - Visa Electron,
    - Mastercard,
    - MasterCard Electronic,
    - Maestro.
  - b) przelew bankowy – z banków oferowanych przez Operatora płatności.
8. Płatność uważa się za dokonaną w momencie otrzymania potwierdzenia skutecznego wykonania operacji od Operatora płatności.
9. W przypadku wystąpienia konieczności zwrotu środków za transakcję dokonaną przez Klienta kartą płatniczą Sprzedawca dokonana zwrotu na rachunek bankowy przypisany do karty płatniczej, z której została dokonana płatność.
10. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
11. W przypadku zakupu Karnetu, Biletu lub Vouchera, potwierdzenie zawarcia umowy oraz niezbędne do realizacji usługi dokumenty zostaną wysłane niezwłocznie na podany w trakcie składania Zamówienia adres e-mail Klienta.

## § 6. SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca udostępnia następujące sposoby płatności:
  - a. płatność przelewem tradycyjnym na rachunek bankowy Sprzedawcy,
  - b. płatność za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności AutoPay.
2. W przypadku płatności za pośrednictwem elektronicznego systemu płatności Klient dokonuje zapłaty przed rozpoczęciem realizacji Zamówienia. Elektroniczny system płatności umożliwia dokonanie płatności za pomocą karty kredytowej lub szybkiego przelewu z wybranych polskich i zagranicznych banków.
3. Klient zobowiązany jest do dokonania zapłaty ceny z tytułu Umowy o dostarczenie Treści Cyfrowej w terminie 10 minut od chwili złożenia Zamówienia, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Treść Cyfrowa zostanie dostarczona do Klienta dopiero po jej opłaceniu.

5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania sprzedaży Treści Cyfrowej za pośrednictwem Sklepu z przyczyn technicznych lub od niego niezależnych.

#### § 7. REKLAMACJA

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Klienta za brak zgodności Treści Cyfrowej z Umową.
2. W przypadku gdy Treść Cyfrowa jest dostarczana Klientowi w sposób ciągły – przez cały okres trwania Umowy.
3. W przypadku, gdy Treść Cyfrowa jest dostarczana w sposób jednorazowy lub częściami – Sprzedawca odpowiada za brak zgodności z umową istniejący w chwili dostarczenia Treści Cyfrowej i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili,
  - a. Klient zobowiązany jest do współpracy ze Sprzedawcą, w celu ustalenia czy brak zgodności Treści Cyfrowej z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Klienta,
  - b. zawiadomienia o braku zgodności Treści Cyfrowej z umową oraz zgłoszenia odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@smoczaarena.pl lub za pośrednictwem Formularza Kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Sprzedawcy,
  - c. w powyższej wiadomości w elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,
  - d. Sprzedawca zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji Klienta w terminie 14 dni od daty jej zgłoszenia,
  - e. Klient może żądać w pierwszej kolejności doprowadzenia Treści Cyfrowej do zgodności z Umową. Obniżenia ceny oraz odstąpienia od umowy Klient może żądać wyłącznie w przypadkach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. – o prawach konsumenta, m.in. w przypadku, gdy niezgodność Treści Cyfrowej z umową jest istotna, gdy Sprzedawca odmówił doprowadzenia Treści Cyfrowej do zgodności z umową czy w przypadku, gdy brak zgodności Treści Cyfrowej z umową występuje nadal, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Treść Cyfrową do zgodności z umową,
  - f. w związku z uzasadnioną reklamacją Klienta, Sprzedawca odpowiednio:
    - f.i. doprowadza Treść Cyfrową do zgodności z Umową na swój koszt,
    - f.ii. obniża cenę Treści Cyfrowej (obniżona cena musi pozostawać w proporcji ceny Treści Cyfrowej zgodnej z umową do Treści Cyfrowej niezgodnej z umową oraz dodatkowo w przypadku, gdy Treść Cyfrowa dostarczana jest częściami lub w sposób ciągły - uwzględniać czas, w którym Treść Cyfrowa była niezgodna z Umową) i zwraca Klientowi wartość obniżonej ceny najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania uprawnionego oświadczenia o obniżeniu ceny od Klienta.
4. W przypadku uprawnionego odstąpienia od umowy przez Klienta – Sprzedawca zwraca mu cenę Treści Cyfrowej najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia.
  - a. odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS,
  - b. Sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu ceny jedynie w części odpowiadającej Treści Cyfrowej niezgodnej z umową oraz Treści Cyfrowej, której obowiązek dostarczenia odpadł wskutek odstąpienia od umowy.

## § 9. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w przepisach prawa oraz w ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu, Klient będący Konsumentem (a także osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla niej charakteru zawodowego), który zawarł umowę na odległość, ma prawo odstąpić od niej bez podania przyczyny w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
2. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
3. W oparciu o wyłączenie, o którym mowa w ust. 2, prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi w odniesieniu do nabywanych za pośrednictwem Sklepu Treści Cyfrowych, w tym Biletów, Kartetów oraz Voucherów. Wyłączenie to obejmuje w szczególności:
  - a) usługi, dla których w procesie składania Zamówienia wybrano z góry konkretną datę lub godzinę korzystania z Obiektu,
  - b) usługi, w tym Bilety na prezent oraz Vouchery, dla których precyzyjnie określono ramy czasowe ich realizacji poprzez nadanie im przy zakupie określonego terminu ważności. Ustalenie okresu ważności stanowi umowne oznaczenie okresu świadczenia usługi, co wyłącza możliwość zwrotu środków za niewykorzystaną Treść Cyfrową.
4. W sytuacjach, w których na mocy odrębnych przepisów lub braku zastosowania wyłączeń ustawowych Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, do zachowania 14-dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć w formie elektronicznej, przysyłając je na adres poczty elektronicznej Sprzedawcy: kontakt@smoczaarena.pl.
5. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy uważa się ją za niezawartą. Sprzedawca zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
6. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów zapłaty, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta, Sprzedawca uniemożliwia Klientowi dalsze korzystanie z Treści Cyfrowych, w szczególności poprzez zablokowanie przypisanego do niego Biletu, Kartetu lub Vouchera w systemie rezerwacyjnym i uniemożliwienie ich realizacji w kasach Obiektu.

## § 10. RODZAJ I ZAKRES USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Usługodawca umożliwia za pośrednictwem Sklepu korzystanie z Usług Elektronicznych takich jak:
  - a. zawieranie Umów o dostarczanie Treści Cyfrowych,
  - b. wysłanie wiadomości za pośrednictwem Formularza Kontaktowego.
  - c. składanie zamówień za pośrednictwem Formularza Zamówień.
2. Świadczenie Usług Elektronicznych na rzecz Usługobiorców w Sklepie odbywa się na warunkach określonych w Regulaminie.
3. Usługodawca ma prawo do zamieszczania na stronie internetowej Sklepu treści reklamowych. Treści te, stanowią integralną część Sklepu i prezentowanych w nim materiałów.

## § 11. WARUNKI ŚWIADCZENIA I ZAWIERANIA UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Świadczenie Usług Elektronicznych określonych w § 11 Regulaminu przez Usługodawcę jest nieodpłatne.
2. Okres na jaki umowa zostaje zawarta:
  - a. umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu złożenia Zamówienia w Sklepie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę,
  - b. umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na umożliwieniu wysłania wiadomości do Usługodawcy za pośrednictwem Formularza Kontaktowego zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania wiadomości albo zaprzestania jej wysyłania przez Usługobiorcę.
3. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca:
  - a. komputer (lub urządzenie mobilne) z dostępem do Internetu,
  - b. dostęp do poczty elektronicznej,
  - c. przeglądarka internetowa,
  - d. włączenie w przeglądarce internetowej plików „cookies”.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.
6. Usługobiorcę obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

## § 12. REKLAMACJE ZWIĄZANE ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG ELEKTRONICZNYCH

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej Usługodawcy na adres: kontakt@smoczaarena.pl,
2. W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

## § 13. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszystkie treści zamieszczone na stronie internetowej pod adresem [www.smoczaarena.pl](http://www.smoczaarena.pl) korzystają z ochrony prawnoautorskiej i są własnością NOWE DZIESIĘCINY Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, ul. Gen. Gustawa Orlicz-Dreszera 6, 15-797 Białystok, nr KRS: 0001019679, NIP: 5423463655. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Usługodawcy, będącą następstwem użycia jakiegokolwiek zawartości strony [www.smoczaarena.pl](http://www.smoczaarena.pl) bez zgody Usługodawcy.
2. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek, bez wyraźnej pisemnej zgody Usługodawcy, któregokolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość strony

www.smoczaarena.pl stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Usługodawcy i skutkuje odpowiedzialnością cywilnoprawną oraz karną.

3. Wszystkie materiały, opisy i zdjęcia prezentowane na stronie internetowej Sklepu pod adresem [www.smoczaarena.pl](http://www.smoczaarena.pl) użyte są w celach informacyjnych.

#### § 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin odnosi się do wszystkich usług oferowanych w ramach Sklepu albo dostępnych w aktualnej ofercie Sprzedawcy i obowiązuje wszystkich Usługobiorców.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu i oferowanych usług. Zmiany będą publikowane na recepcji Obiektu oraz na stronie internetowej Sklepu pod adresem [www.smoczaarena.pl](http://www.smoczaarena.pl) nie później niż 7 dni przed planowanym podjęciem zmian.
3. Umowy zawierane poprzez Sklep zawierane są zgodnie z prawem polskim.
4. Wszelkie spory wynikłe z Umów między Sklepem, a Klientami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny dla miasta Białystok.
5. Regulamin został opublikowany w dniu 24.03.2026 r. i wchodzi w życie w dniu 01.04.2026 r. Zmiana Regulaminu w zakresie § 9 została opublikowana w dniu 09.09.2026 r. i wchodzi w życie w dniu 17.09.2026 r.
6. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają ogólnie obowiązujące przepisy prawa.