

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO (dalej: „Regulamin”)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Sklep internetowy PIXEL HOUSE dostępny pod adresem internetowym www.pixelhouse.fun, prowadzony jest przez Pixel House Kaźmierowicz Sp. j. z siedzibą w Białymstoku, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001179976, NIP 5423501580, REGON 542061513.
2. Niniejszy Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i Przedsiębiorców. Określa on zasady oraz tryb zawierania Umów Sprzedaży na odległość z Konsumentami za pośrednictwem Sklepu, a także zasady i tryb zawierania Umów Sprzedaży z Przedsiębiorcami za pośrednictwem Sklepu.
3. Dane kontaktowe Sprzedawcy:
adres: Pixel House Kaźmierowicz sp.j., ul. Mikołaja Kopernika 42, 15-397 Białystok,
e-mail: biuro@pixelhouse.fun
nr telefonu: +48 455 522 622 - kontakt w godzinach 10:00-22:00.

§ 2 Definicje

Określenia użyte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) **Formularz rejestracji** - formularz dostępny w Sklepie, umożliwiający utworzenie Konta;
- 2) **Formularz zamówienia** - formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Produktów do Koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży, w tym sposobu dostawy i płatności;
- 3) **Klient** - każdy podmiot dokonujący zakupów za pośrednictwem Sklepu;
- 4) **Konsument** - osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą umowę za pośrednictwem Sklepu, której przedmiot nie jest związany bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 5) **Konto** - konto Klienta w Sklepie, w którym gromadzone są dane podane przez Klienta oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach;
- 6) **Koszyk** - element oprogramowania Sklepu, w którym widoczne są wybrane przez Klienta Produkty do zakupu; umożliwia również ustalenie i modyfikację danych Zamówienia, w szczególności liczby produktów;
- 7) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą i korzystająca ze Sklepu;
- 8) **Regulamin** - niniejszy regulamin sklepu internetowego;
- 9) **Rezerwacja** - proces dokonywania wstępnego zabezpieczenia konkretnego terminu, obejmującego określony dzień i godzinę, w celu wykorzystania biletu wstępu na plansze do gier interaktywnych w Pixel House, w zamian za zapłatę określonej ceny Rezerwacja jest dokonywana przez Klienta na wybrany, konkretny termin tj. dzień i godzinę, za pomocą strony internetowej Sprzedawcy na wybraną liczbę osób;
- 10) **Rezerwacja Indywidualna** - Rezerwacja dokonywana przez pojedynczego Klienta;
- 11) **Rezerwacja Grupowa** - Rezerwacja dokonywana przez Klienta za pomocą adresu e-mail lub telefonicznie na jedną z ofert dla grup zorganizowanych (Pakiety Urodzinowe, Półkolonie/wycieczki szkolne, Imprezy firmowe);
- 12) **Sklep** - sklep internetowy prowadzony przez Sprzedawcę pod adresem internetowym www.pixelhouse.fun;
- 13) **Sprzedawca** - Pixel House Kaźmierowicz Sp. j. z siedzibą w Białymstoku, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001179976, NIP 5423501580, REGON 542061513;
- 14) **Umowa Sprzedaży** - umowa sprzedaży produktu (np. Vouchera) lub Usługi zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu. Przez Umowę Sprzedaży rozumie się również - odpowiednio do przedmiotu Umowy Sprzedaży - umowę o świadczenie usług lub umowę o dzieło;
- 15) **Umowa zawarta na odległość** - umowa zawarta z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem

jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość aż do chwili zawarcia umowy włącznie;

- 16) **Usługa** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę w Lokalu do zamówienia za pośrednictwem Sklepu na rzecz Klienta, w oparciu o niniejszy Regulamin;
- 17) **Voucher**- dokument w postaci papierowej, elektronicznej (kod) lub fizycznej (karta), który uprawnia jego posiadacza do zakupu- we wskazanym terminie ważności -określonej Usług i po wcześniejszym opłaceniu go przez Klienta (voucher usługowy).
- 18) **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu lub Produktów ze Sprzedawcą.

§ 3 Wymagania techniczne

Korzystanie ze Sklepu oraz składanie Rezerwacji, wymaga spełnienia następujących warunków technicznych:

- 1) posiadania urządzenia końcowego z dostępem do Internetu oraz zainstalowaną przeglądarką internetową,
- 2) posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail),
- 3) włączenia obsługi plików cookies w przeglądarce internetowej.

§ 4 Informacje ogólne

1. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w tym przerwy w funkcjonowaniu Sklepu spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Sklepu internetowego z infrastrukturą techniczną Klienta.
2. Przeglądanie asortymentu Sklepu nie wymaga zakładania Konta. Składanie Rezerwacji poprzez możliwe jest przez podanie niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację Zamówienia.
3. Ceny podane w Sklepie są podane w polskich złotych i są cenami brutto (uwzględniają podatek VAT).

§ 5 Składanie Rezerwacji

W celu dokonania Rezerwacji należy:

- 1) Wybrać rodzaj Rezerwacji (Rezerwacja Indywidualna lub Rezerwacja Grupowa), odpowiednią godzinę Rezerwacji będącej przedmiotem Zamówienia, a następnie kliknąć przycisk „Do koszyka” (lub przycisk o równoważnym znaczeniu). W przypadku Rezerwacji Grupowej przed kliknięciem przycisku „Do koszyka” należy wybrać pakiet z dostępnych opcji w ramach wybranego rodzaju Rezerwacji Grupowej;
- 2) Wypełnić Formularz zamówienia, podając dane odbiorcy Zamówienia. W przypadku usług takich jak Rezerwacja, konieczne jest wskazanie prawidłowego adresu poczty elektronicznej (e-mail), na który zostanie przesłane potwierdzenie dokonania Rezerwacji.
- 3) Kliknąć przycisk „Zamawiam i płacę”. W przypadku korzystania z Vouchera należy uprzednio wpisać jego kod w przeznaczonym do tego okienku.
- 4) Wybrać jedną z dostępnych metod płatności i - w zależności od wybranej opcji - dokonać płatności zgodnie z § 6-7 Regulaminu.

§ 6 Metody dostawy oraz płatności

1. Sposoby dostawy lub odbioru zamówionego produktu lub Usługi są następujące:
 - 1) w przypadku Rezerwacji - potwierdzenie wysyłane jest na adres poczty elektronicznej (e-mail) wskazany przez Klienta;
 - 2) w przypadku produktów elektronicznych (Voucher) - wysyłka na adres e-mail.
2. Klient może dokonać płatności za pomocą płatności elektronicznych obsługiwanych przez operatorów płatności internetowych (tPay) lub przy użyciu Vouchera.
3. Szczegółowe informacje dotyczące dostępnych metod dostawy oraz akceptowanych form płatności są dostępne na stronie internetowej Sklepu.

§ 7 Wykonanie Umowy Sprzedaży

1. Zawarcie Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Rezerwacji za pośrednictwem Formularza zamówienia w Sklepie internetowym, zgodnie z § 5 i § 6 Regulaminu.
2. Po złożeniu Rezerwacji Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jej otrzymanie oraz przyjmuje ją do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Rezerwacji i jej przyjęcia następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości email na adres podany podczas składania Zamówienia. Wiadomość ta zawiera co najmniej oświadczenie Sprzedawcy o otrzymaniu Rezerwacji. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości dochodzi do zawarcia Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
3. W przypadku wyboru płatności elektronicznej lub płatności kartą, Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie 15 minut od momentu zawarcia Umowy Sprzedaży. Brak płatności w tym terminie skutkuje automatycznym odstąpieniem od Umowy, co oznacza, że Umowę Sprzedaży uważa się jakby nie była nigdy zawarta.

§ 8 Odstąpienie od umowy

1. Rezerwacje Indywidualne dokonane za pośrednictwem strony internetowej mogą zostać anulowane nie później niż do 24 (dwudziestu czterech) godzin przed zarezerwowanym terminem rozpoczęcia wykonania zakupionej Usługi lub wykorzystania Produktu. W przypadku anulowania w tym terminie Klientowi przysługuje prawo do zwrotu pełnej kwoty zapłaconej za Rezerwację. Anulowania można dokonać, korzystając z łącza zawartego w wiadomości potwierdzającej Rezerwację lub kontaktując się z obsługą Sklepu telefonicznie, z obowiązkiem uzyskania potwierdzenia anulowania.
2. Rezerwacje Grupowe dokonane za pośrednictwem strony internetowej mogą zostać anulowane nie później niż do 48 (czterdziestu ośmiu) godzin przed zarezerwowanym terminem rozpoczęcia wykonania zakupionej Usługi lub wykorzystania Produktu. W przypadku anulowania w tym terminie Klientowi przysługuje prawo do zwrotu pełnej kwoty zapłaconej za Rezerwację Grupową. Anulowania można dokonać, korzystając z łącza zawartego w wiadomości potwierdzającej Rezerwację Grupową lub kontaktując się z PIXEL HOUSE telefonicznie, z obowiązkiem uzyskania potwierdzenia anulowania.
3. Anulowanie Rezerwacji po upływie terminów wskazanych w ust. 1 lub ust. 2 powyżej nie uprawnia Klienta do zwrotu dokonanej płatności.
4. W przypadku nieprzybycia Klienta w zarezerwowanym terminie rozpoczęcia wykonania zakupionej Usługi lub wykorzystania Produktu, bez uprzedniego anulowania Rezerwacji zgodnie z zasadami określonymi w ust. 1 lub ust. 2 powyżej, wpłacona kwota nie podlega zwrotowi.
5. W sytuacji wystąpienia awarii technicznej, problemów sprzętowych lub innych nieprzewidzianych okoliczności, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do odwołania lub zmiany terminu Rezerwacji. W takim przypadku Klient zostanie niezwłocznie poinformowany, a wszystkie dokonane płatności zostaną zwrócone w pełnej wysokości.
6. W przypadku zakupu Vouchera Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty doręczenia produktu, chyba że Voucher został już zrealizowany. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży dla swej skuteczności powinno być złożone Sprzedawcy w powyższym terminie ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot środków. Zwrot środków nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę oświadczenia o odstąpieniu ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot środków.

§ 9 Odpowiedzialność

1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, utratę lub kradzież mienia należącego do Klienta, które mogą wystąpić podczas trwania zarezerwowanej sesji gry (korzystania z Usługi).
2. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone sprzętowi lub innemu mieniu należącemu do Sprzedawcy, powstałe w wyniku jego działania lub zaniechania, zarówno umyślnego, jak i nieumyślnego.

§ 10 Sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - 1) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z Umowy zawartej ze Sprzedawcą;
 - 2) Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2014 r. poz. 148 z późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Konsumentem a Sprzedawcą;
 - 3) Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między nim a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
3. PIXEL HOUSE oświadcza, że wszelkie reklamacje związane z Rezerwacjami lub zakupem produktów należy zgłaszać w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia dokonania Rezerwacji, zakupu produktu lub od dnia wykonania Usługi. Zaleca się, aby zgłoszenie reklamacji następowało w trakcie wystąpienia zdarzenia będącego jej podstawą lub niezwłocznie po jego zakończeniu.
4. Reklamacje mogą być składane przez Klientów:
 - 1) w formie elektronicznej, na adres e-mail: reklamacja@pixelhouse.fun, lub
 - 2) w formie pisemnej - nadając przesyłkę na adres: Pixel House Kaźmierowicz Sp. j., ul. Mikołaja Kopernika, 15-397 Białystok.
5. Dla usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się, aby zgłoszenie reklamacyjne zawierało:
 - 1) opis przedmiotu reklamacji, w tym informacje dotyczące rodzaju produktu lub Usługi oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 2) określenie żądania Klienta, w szczególności dotyczącego doprowadzenia produktu lub Usługi do zgodności z Umową, obniżenia ceny bądź odstąpienia od Umowy;
 - 3) dane kontaktowe osoby składającej reklamację, w tym adres e-mail lub numer telefonu.
6. Niewskazanie danych lub informacji, o których mowa w ust. 5, nie wpływa na skuteczność złożonej reklamacji, jednak może utrudnić lub wydłużyć proces jej rozpatrywania.
7. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne wymaga uzupełnienia, PIXEL HOUSE zwróci się do Klienta o przekazanie niezbędnych informacji w celu jego rzetelnego rozpatrzenia.
8. PIXEL HOUSE zobowiązuje się do udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania. Odpowiedź przekazywana jest elektronicznie na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu lub pisemnie na adres wskazany w reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. Brak odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 8 powyżej jest równoznaczny z uznaniem reklamacji za zasadną. Nie dotyczy reklamacji składanych przez Klientów będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego.

§ 11 Dane osobowe w Sklepie internetowym

1. Administratorem danych osobowych Klientów zbieranych za pośrednictwem Sklepu internetowego jest Sprzedawca.
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez Administratora w celu realizacji Umowy Sprzedaży, a w przypadku wyrażenia przez Klienta odrębnej zgody - również w celu prowadzenia działań marketingowych.
3. Odbiorcami danych osobowych Klientów mogą być podmioty współpracujące ze Sprzedawcą w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy Sprzedaży, w szczególności:

- 1) w przypadku Klienta korzystającego z dostawy przesyłką pocztową lub kurierską - wybrany przewoźnik lub pośrednik realizujący przesyłki na zlecenie Administratora,
 - 2) w przypadku Klienta dokonującego płatności elektronicznych lub kartą płatniczą - podmiot obsługujący płatności w Sklepie internetowym.
4. Dane te są przekazywane wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji usług określonych w Regulaminie.
 5. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, uzupełnienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
 6. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże brak podania danych niezbędnych do zawarcia Umowy Sprzedaży uniemożliwia jej zawarcie i realizację.
 7. Dane osobowe będą przechowywane przez Sprzedawcę do momentu usunięcia Konta w Sklepie internetowym przez Klienta. Usunięcie Konta może nastąpić na żądanie Klienta. W systemach baz danych pozostają wyłącznie dane archiwalne przechowywane przez okres nie dłuższy niż 10 lat, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Po upływie tego okresu dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.
 8. Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych, a w przypadku przetwarzania na podstawie zgody - do jej wycofania w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.
 9. Klient ma prawo do przenoszenia danych osobowych, w tym w szczególności historii dokonanych transakcji.
 10. Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO).
 11. Sklep internetowy przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami Rozporządzenia 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 (RODO), obowiązującego na terytorium Unii Europejskiej od dnia 25 maja 2018 r.

§12 Postanowienia końcowe

1. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu internetowego są zawierane w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, w szczególności wynikających ze zmian przepisów prawa, metod płatności lub sposobów dostawy - w zakresie, w jakim zmiany te mają wpływ na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.
O każdej planowanej zmianie Regulaminu Sprzedawca poinformuje Klientów z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Klient ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym celu może złożyć skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.12.2025 r.