

## REGULAMIN VOUCHERÓW

wydawanych przez

**„Mystic Coalition**

**Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k.**

na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 poz. 374 z późn. zm.)

Zważywszy, że:

1. W związku z zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 na terenie Rzeczypospolitej Polskiej ogłoszony został od dnia 14 marca stan zagrożenia epidemicznego (Dz. U. poz. 433), a następnie od dnia 20 marca 2020 r. do odwołania stan epidemii (Dz. U. poz. 491), co spowodowało wprowadzenie ograniczeń dotyczących: przemieszczania się i zgromadzeń, prowadzenia działalności gospodarczej, działalności rozrywkowej, kulturalnej i innych,
2. Na skutek wprowadzonych ograniczeń opisanych w ust. 1 Mystic Coalition Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k., wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000754728, NIP 5130257272, REGON 38163305200000, adres: Minoga 127 32-046 Kraków, zwana dalej „**Organizatorem**”, zmuszona została odwołać organizację wydarzenia artystycznego „Mystic Festiwal”, który miał mieć miejsce w dniach: 10.06-11.06.2020,
3. Na podstawie art. 15 *z* ust. 2 w *zw.* z ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 poz. 374 z późn. zm.), w związku z odwołaniem wydarzenia artystycznego, opisanego w ust. 2 niniejszego regulaminu, nabywca biletu wstępu na to wydarzenie wyraził zgodę na otrzymanie – w miejsce biletu wstępu – vouchera o wartości nominalnej odpowiadającej kwocie wpłaconej przez klienta na poczet realizacji dotychczasowej umowy do realizacji na poczet przyszłych wydarzeń w obszarze działalności Organizatora w ciągu roku od dnia, w którym miało się odbyć wydarzenie, za które klient wniósł zapłatę, zwanego dalej: „**Voucherem**”,

Organizator wydał poniższy regulamin, który określa zasady realizacji Voucherów:

### §1

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Voucher jest bonem towarowym na okaziciela, o wartości nominalnej na nim wskazanym, mającym postać pliku PDF, który, poprzez użycie unikalnego kodu, określonego na tym Voucherze, uprawnia do zapłaty za bilety na wydarzenia, realizowane przez Organizatora. Realizacja Vouchera przez jej posiadacza stanowi ważną transakcję.
2. Vouchery realizowane są w systemie dystrybucji biletów eBilet®, dostępnym pod adresem internetowym eBilet.pl, zwanym dalej „**eBilet**”, prowadzonym przez eBilet Polska Sp. z o.o.

(właściciel serwisu eBilet.pl) z siedzibą w Warszawie, PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1 lok 01.045, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod nr KRS: 0000496514, NIP: 9512376701, REGON: 147085850.

3. Voucher uprawnia do nabywania biletów wstępu **wyłącznie na wydarzenia organizowane przez Organizatora, na które dostępne są bilety wstępu w eBilet.**
4. Środki pieniężne odpowiadające wartości Vouchera nie podlegają oprocentowaniu.
5. Voucher zachowuje ważność przez okres jednego roku od dnia, w którym miało się odbyć wydarzenie, za które klient wniósł zapłatę.

## §2

### ZASADY UŻYCIA VOUCHERA

1. Realizacja Vouchera w systemie eBilet następuje poprzez wybór biletu na imprezę organizowaną przez Organizatora, a następnie przejście przez proces zakupowy i wybranie Vouchera jako sposobu płatności i kliknięcie w okienko „nie jestem robotem” oraz wpisanie unikalnego kodu określonego na Voucherze podczas procedury zakupu biletów na wydarzenia w eBilet.
2. W przypadku, gdy wartość nominalna dostępna na Voucherze nie wystarcza do zapłaty pełnej ceny, należnej za wybrany przez klienta bilet wstępu na wydarzenie, klient zobowiązany jest dopłacić różnicę środkami pieniężnymi przy użyciu sposobu płatności dostępnego w systemie eBilet.
3. Jeśli wartość nominalna biletu na wydarzenie jest niższa niż wartość nominalna dostępna na Voucherze, to w przypadku realizacji Vouchera podczas takiej transakcji, klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu w gotówce niewykorzystanych środków pieniężnych. W takiej sytuacji pozostałe środki pieniężne pozostają do wykorzystania przy następnych zakupach biletów wstępu na wydarzenia organizowane przez Organizatora, dostępne w systemie eBilet.pl, do momentu ważności Vouchera.
4. Klient może posługiwać się Voucherem wielokrotnie do wyczerpania limitu kwotowego przypisanego do Vouchera lub do upływu jego terminu ważności.
5. Przy dokonywaniu zakupu wybranego biletu wstępu klient może wykorzystać wyłącznie jeden Voucher.
6. Środki stanowiące równowartość Vouchera wpłacone przez nabywcę nie podlegają zwrotowi na jego rzecz ani w całości ani w części, a także nie podlegają wymianie na gotówkę w całości lub w części, z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w § 2 ust. 7 niniejszego regulaminu, a także z wyjątkiem braku możliwości realizacji Vouchera z przyczyn leżących po stronie Organizatora, względnie z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych przepisami prawa.
7. W przypadku powstania obowiązku zwrotu przez Organizatora klientowi uiszczonej przez niego przy użyciu Vouchera ceny za bilet na wydarzenie z powodu odwołania wydarzenia bądź jego istotnej zmiany, zwrot nastąpi poprzez ponowną aktywację Vouchera i uzupełnienie limitu kwotowego Vouchera, o ile klient nie zażąda innej formy zwrotu. W przypadku braku możliwości zwrotu poprzez ponowną aktywację Vouchera, kwota

odpowiadająca cenie biletu na odwołane wydarzenie zostanie zwrócona w gotówce lub przelewem na rachunek bankowy wskazany przez klienta.

8. Voucher nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.

### **§3 REKLAMACJE**

1. Wszelkie reklamacje związane z Voucherami będą rozpatrywane w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od dnia złożenia reklamacji przez klienta.

Reklamacje mogą być składane drogą mailową na adres mailowy [zwroty@mysticfestival.pl](mailto:zwroty@mysticfestival.pl) lub w drodze pisemnej na adres: Mystic Production, Minoga 127, 32-046 Minoga .

2. W przypadku nieuznania przez Organizatora reklamacji złożonej przez klienta, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także 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 adresem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

### **§4 POSTANOWIENIA DODATKOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet®, który stanowi załącznik do niniejszego regulaminu i dostępny jest od adresem internetowym: <https://www.ebilet.pl/regulamin/>
2. Niniejszy regulamin jest dostępny pod adresem internetowym: <https://www.mysticfestival.pl/pl/vouchery>
3. Regulamin może ulec zmianie z ważnych przyczyn, to jest w szczególności zmiany przepisów prawa w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego regulaminu.
4. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego regulaminu umów o charakterze ciągłym zmieniony regulamin wiąże klienta, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w przepisach prawa, to jest klient został prawidłowo powiadomiony o zmianach i nie wypowiedział umowy w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia. W wypadku, gdyby zmiana niniejszego regulaminu skutkowałą wprowadzeniem jakichkolwiek nowych opłat lub podwyższeniem obecnych klient będący konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy.
5. W przypadku zawarcia na podstawie niniejszego Regulaminu umów o innym charakterze niż umowy ciągłe zmiany niniejszego regulaminu nie będą w żaden sposób naruszały praw nabytych klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian, w szczególności zmiany nie będą miały wpływu na już składane lub złożone zamówienia oraz zawarte, realizowane lub wykonane umowy.

6. Niniejszy regulamin jest chroniony prawem autorskim. Bezprawne rozpowszechnianie regulaminu i inne jego bezprawne wykorzystywanie może stanowić naruszenie praw autorskich. Posługiwanie się niniejszym regulaminem we własnej działalności gospodarczej może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w Ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji t.j. Dz. U z 2019 poz. 1010.
7. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 12.05.2020.

## **ZAŁĄCZNIK**

### **Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet® obowiązujący od dnia 20 września 2019 r.**

#### **1. ZASADY OGÓLNE**

Niniejszy regulamin ma zastosowanie do sprzedaży biletów oraz produktów w systemie eBilet, z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych (w tym spektakli, koncertów oraz innych wydarzeń) bądź bezpośrednich sprzedawców mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym regulaminie. Każdy Klient najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się z eBilet umową na odległość ma możliwość zapoznania się i akceptacji niniejszego regulaminu oraz jest informowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.

Dokonując transakcji w serwisie eBilet.pl, Klient może zawrzeć umowę zakupu biletu oraz dodatkową umowę zakupu produktu.

Sprzedaż biletów oraz produktów w systemie eBilet jest prowadzona przez: eBilet Polska Sp. z o.o. adres siedziby: PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa. NIP: 951 237 67 01.

Spółka jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000496514.

Adresy poczty elektronicznej:

Rezerwacje i zapytania dotyczące zamówień w języku polskim: rezerwacje@ebilet.pl

Rezerwacje i zapytania dotyczące zamówień w języku angielskim: reservation@ebilet.pl

Zamówienia grupowe: zamowienia@ebilet.pl

Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim: niepelnosprawni@ebilet.pl

Serwis Telefoniczny: +48 (22) 122 80 99

#### **2. PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW I DOKONYWANIA ZAKUPÓW**

Bilety są sprzedawane w serwisie transakcyjnym eBilet za pośrednictwem stron w domenie ebilet.pl, a nadto w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN oraz w partnerskich stacjonarnych punktach sprzedaży. Możliwy jest także zakup biletów poprzez naszych afiliantów. Bilety zakupione w punkcie sprzedaży uważa się za sprzedane w momencie ich opłacenia u operatora stacjonarnego punktu sprzedaży.

Zamawiając Bilety oraz dokonując za nie płatności Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych np. kwoty przelewu, numeru

rezerwacji lub kodu płatności lub danych płatnika uniemożliwiającej identyfikację Klienta może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem transakcji.

Niniejszy regulamin ma zastosowanie również do zakupu produktów dostępnych w systemie eBilet. Przez produkt dostępny w systemie eBilet należy rozumieć każdą rzecz ruchomą będącą przedmiotem umowy sprzedaży pomiędzy eBilet a Klientem („Produkt”). Bilet nie jest Produktem. Z zastrzeżeniem wyłączeń zawartych w niniejszym regulaminie, do zakupu Produktów mają zastosowanie postanowienia regulaminu dotyczące sprzedaży biletów, w szczególności w zakresie procedury zawierania umów, sposobów i terminów płatności oraz metod dostawy.

### **2.1. Zakup biletów w serwisie internetowym eBilet.pl**

Po dokonaniu wyboru wydarzenia z oferty serwisu eBilet, wyboru kategorii oraz rodzaju biletów oraz zaznaczeniu miejsc na planie sali, w której odbywa się wybrane wydarzenie (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca numerowane) lub wybraniu liczby miejsc/pakietów nienumerowanych (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca nienumerowane) należy wypełnić formularz z danymi osobowymi oraz wybrać metodę płatności oraz opcję dostawy biletów.

W przypadku wyboru płatności tradycyjnym przelewem Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Naciśnięcie przycisku "Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty i stanowi potwierdzenie zakupu w serwisie [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl). Następnie na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje wysłane wstępne potwierdzenie rezerwacji biletów. Po realizacji przelewu zgodnie z instrukcją, która znajduje się w we wstępnym potwierdzeniu rezerwacji oraz zaksięgowaniu środków na rachunku eBilet Klient otrzymuje wiadomość email z podziękowaniem za dokonanie płatności i potwierdzeniem zarejestrowania płatności w systemie eBilet oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Bilet taki należy wydrukować na drukarce. Natomiast w przypadku wyboru wysyłki kurierem lub za pomocą poczty polskiej – Klient oczekuje przesyłki.

W przypadku wyboru płatności kartą lub przelewem online za pośrednictwem PayU S.A. lub eCard S.A. Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Naciśnięcie przycisku "Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty i stanowi potwierdzenie zakupu w serwisie [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl). Następnie Klient zostaje przekierowany na stronę PayU S.A. lub eCard S.A. Po otrzymaniu przez eBilet od PayU S.A. lub eCard S.A. informacji o realizacji płatności przez Klienta na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje wysłane potwierdzenie. Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji biletów oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Bilet taki należy wydrukować na drukarce. Natomiast w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej lub przesyłki pocztowej – Klient oczekuje przesyłki.

Rezerwacja jest zobowiązująca dla serwisu eBilet oraz Organizatora wydarzenia artystycznego dopiero po wysłaniu na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet. W przypadku opłaty za bilet przelewem bankowym, wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet następuje po dokonaniu opłaty za

rezerwację, po weryfikacji zgodności literowego kodu lub numeru rezerwacji otrzymanego na końcu procesu rezerwacji biletów i podanego przez Klienta podczas płatności.

W przypadku opłaty za bilet przelewem online lub kartą za pośrednictwem PayU S.A. lub eCard S.A., wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet następuje po otrzymaniu przez eBilet potwierdzenia z PayU S.A. lub eCard S.A. o dokonaniu płatności przez Klienta.

W razie jakichkolwiek wątpliwości co do poprawności przebiegu rezerwacji należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod adresem: rezerwacje@ebilet.pl, lub pod numerem telefonu: +48 (22) 122 80 99. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup biletów bez ingerencji Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych z użyciem niedozwolonych narzędzi.

## **2.2. Zamówienia grupowe**

Zamówienia grupowe (obejmują rezerwacje biletów dla grup powyżej 10 osób) są realizowane przez zespół Działu Klientów Kluczowych. Aby złożyć zamówienie grupowe należy wypełnić formularz na stronie <https://www.ebilet.pl/zamowienia-grupowe/>, skontaktować się drogą mailową na [zamowienia@ebilet.pl](mailto:zamowienia@ebilet.pl) lub telefoniczną pod nr +48 662 163 332.

## **3. BILETY I VOUCHERY**

### **3.1. Zasady ogólne**

Bilet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu na jakie został wystawiony. Zakup biletu oznacza akceptację regulaminów dotyczących uczestnictwa w wydarzeniu. Pojedynczy bilet uprawnia do wejścia jedną osobę. W zależności od rodzaju wydarzenia bilet może być imienny lub na okaziciela. Bilet imienny uprawnia do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na bilecie. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu. Bilet nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób – w przypadku wykrycia takie postępowania, bilet traci swoją ważność.

Klient powinien przechowywać bilety w bezpiecznym miejscu. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za zagubione lub skradzione bilety. Należy zauważyć, że bezpośrednie działanie promieni słonecznych lub ciepła może niekiedy uszkodzić bilety.

Duplikaty biletów wystawiane są wyłącznie w sytuacji, gdy Organizator wydarzenia przewiduje taką możliwość. Wydawanie duplikatów może wiązać się z koniecznością zapłaty opłaty administracyjnej w wysokości 20 zł (powiększonej o koszty wysyłki).

Klient ma prawo weryfikowania zgodności biletu z treścią złożonego przez niego zamówienia. W przypadku, gdy treść biletu jest niezgodna z zamówieniem Klient obowiązany jest zgłosić to niezwłocznie do eBilet, gdyż błędy w treści biletów mogą skutkować odmową możliwości uczestniczenia w wydarzeniu.

Zniszczenie biletu może spowodować brak możliwości weryfikacji kodu a w konsekwencji odmówienie wstępu na wydarzenie.

Bilet uprawnia do uczestniczenia w wydarzeniu w miejscu wskazanym w jego treści. eBilet oraz Organizator w uzasadnionych przypadkach, w szczególności z przyczyn technicznych lub

produkcyjnych, są uprawnieni do zmiany pierwotnie zamówionych miejsc na inne zarówno przed, jak i w trakcie wydarzenia. eBilet zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie biletów na określone wydarzenia przez jedną osobę. Liczba ta jest określona przez Organizatora i jest weryfikowana przy każdej transakcji. Polityka ta ma na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk w zakresie zakupów biletów. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby biletów może przypadać na osobę, lub na kartę płatniczą. Powyższe zastrzeżenie nie może być obchodzone poprzez zakładanie dodatkowych kont przez tego samego Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych powyżej tego limitu. Bilety mogą być sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi wstępu lub wykorzystania, takimi jak dotyczące ograniczonego, przesłoniętego lub bocznego widoku lub minimalnego wieku uprawniającego do wstępu. Wszelkie tego typu zastrzeżenia będą zamieszczone na naszej stronie internetowej lub zostaniecie Państwo o nich powiadomieni w inny sposób przed lub w momencie dokonywania rezerwacji biletów.

Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem biletów wstępu na wydarzenia artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu Wykroczeń. Ponadto, Organizatorzy mogą zabronić odsprzedaży lub przekazania biletów na poszczególne wydarzenia.

Nie można łączyć biletu z żadnymi usługami hotelarskimi, turystycznymi lub usługami w zakresie zakwaterowania i/lub jakimikolwiek innymi towarami, produktami lub usługami w celu stworzenia pakietu, o ile nie zostanie wyrażona przez eBilet lub Organizatora formalna pisemna zgoda.

Decyzje w zakresie odwołania wydarzenia, zwrotów pieniędzy z tytułu odwołania wydarzenia, w zakresie zamiany biletu, odmowy wstępu na wydarzenie, nakazania opuszczenia wydarzenia, w zakresie zmiany programu wydarzenia, miejsca posiadaczowi biletu podejmuje Organizator na zasadach określonych w regulaminach dotyczących wydarzenia. eBilet jako pośrednik w sprzedaży biletu nie ponosi odpowiedzialności wobec posiadacza biletu za decyzje Organizatora wskazane powyżej, wynikające z regulaminu dotyczącego wydarzenia.

### **3.2. Ceny oraz kategorie cenowe**

W zależności od wydarzenia w ramach systemu sprzedaży eBilet dostępne są bilety w różnych kategoriach cenowych. Na niektóre wydarzenia dostępne są również bilety ulgowe oraz pakiety specjalne, jak np. 3+1 (tzn. kup cztery bilety zapłać za trzy). Takie bilety są udostępniane na dane wydarzenie w zależności od decyzji Organizatora wydarzenia. O cenach biletów na wydarzenie decyduje Organizator. eBilet jedynie pośredniczy w ich sprzedaży. Organizator decyduje o przynależności konkretnych miejsc do danej kategorii cenowej.

Zamieszczona w serwisie transakcyjnym eBilet mapka z planem sali ma jedynie charakter poglądowy. Szczegółowych informacji na temat warunków panujących na sali, w tym widoczności z poszczególnych miejsc sali udziela Organizator i to u Organizatora Klient powinien w razie wątpliwości poszukiwać informacji w tym zakresie. eBilet nie dysponuje informacjami w tym zakresie i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niedogodności dla Klienta wynikające ze specyfiki wybranego przez Klienta miejsca.

W przypadku chęci zgłoszenia reklamacji w związku z niedogodnościami (np. zła widoczność w związku z ustawieniem kamer telewizyjnych), w ramach niektórych wydarzeń eBilet może

pośredniczyć w procesie reklamacji (jeżeli Klient zgłosi się do pracowników obsługi eBilet obecnych na miejscu wydarzenia. Jednakże eBilet jest jedynie pośrednikiem, zaś podmiotem obowiązującym do rozpatrzenia reklamacji jest Organizator danego wydarzenia.

W trakcie trwania sprzedaży biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet pula biletów może być zwiększana (mogą być dodawane kolejne bilety do sprzedaży) lub zmniejszana. Wobec tego wskazane jest zapoznanie się przez Klientów z aktualną ofertą eBilet.

Ceny biletów mogą ulegać zmianie w trakcie trwania sprzedaży. W związku z tym w wypadku anulowania rezerwacji biletów dokonanej w ramach systemu sprzedaży eBilet np. z powodu wpłaty przez Klienta należności za bilety po terminie lub niepotwierdzenia przez system płatności elektronicznych uiszczenia opłaty za Bilet w terminie, eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów w wybranej przez Klienta pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

eBilet stara się, aby ceny zakupu biletów dostępnych dla naszych Klientów nie różniły się od tych w jakich bilety dostępne są u Organizatora. Jednakże z uwagi na to, że serwis eBilet ponosi koszty funkcjonowania systemu elektronicznej rezerwacji biletów, ceny biletów w serwisie eBilet i jego punktach sprzedaży mogą być wyższe od cen u Organizatorów. Dopłaty te są przeznaczone na pokrycie kosztów funkcjonowania serwisu. Brak zgody na dopłatę do obowiązującej u Organizatorów oryginalnej ceny biletu wyrażony po opłaceniu rezerwacji nie stanowi podstawy do reklamacji lub anulowania rezerwacji.

W przypadku niegotówkowej zapłaty za bilet, całkowita cena zakupu uwzględniać może także opłatę transakcyjną. O wysokości opłaty transakcyjnej Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

Do ceny biletów na poszczególne wydarzenia mogą być doliczone opłaty dodatkowe (w szczególności opłata serwisowa wyrażająca się w odpowiednim procencie całkowitej ceny zakupu biletu na wydarzenie lub opłaty wprowadzone przez Organizatora wydarzenia). O wysokości opłat dodatkowych oraz całkowitej cenie zakupu Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

### **3.3. Bilety kolekcjonerskie**

Na niektóre wydarzenia eBilet oferuje specjalne bilety „kolekcjonerskie”. Bilety kolekcjonerskie posiadają unikatową kolorową szatę graficzną i występują w ograniczonej ilości. Są dostępne jedynie przez stronę [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl). W przypadku zamówienia biletów kolekcjonerskich dostępna jest dostawa za pośrednictwem Poczty Polskiej lub kurierem. Opłata za bilety kolekcjonerskie, w zależności od wydarzenia, może zostać doliczona do ceny biletu lub zostać pobrana przy zakupie biletu, przy czym o wysokości opłaty dodatkowej Klient zostanie poinformowany w formularzu zamówienia przed dokonaniem rezerwacji.

### **3.4. Bilety dla osób niepełnosprawnych**

W ofercie eBilet znajdują się również bilety dla osób niepełnosprawnych. Miejsca dla osób niepełnosprawnych wyznacza Organizator. Takie bilety można kupić kontaktując się z nami pod adresem [niepelnosprawni@ebilet.pl](mailto:niepelnosprawni@ebilet.pl) lub dzwoniąc pod nr tel. +48 662 163 332.

### **3.5. Kody rabatowe**



W ramach systemu sprzedaży biletów eBilet dostępne są kody rabatowe o określonych nominałach. Kody rabatowe obniżają cenę brutto każdego biletu lub cenę brutto całego zamówienia o zniżki na jakie opiewają. W zależności od konkretnego przypadku lub wydarzenia, którego dotyczą kody rabatowe, maksymalna liczba biletów, co do których można zastosować kody rabatowe jest określona ilościowo. Kody rabatowe mogą obowiązywać przez cały okres sprzedaży lub tylko w określone dni. Mogą dotyczyć grupy wydarzeń lub pojedynczego wydarzenia. Kody to kombinacja znaków literowych lub znaków literowych i liczb. O wprowadzeniu oraz warunkach obowiązywania kodów rabatowych zawsze decyduje Organizator wydarzenia. Kody rabatowe mogą być publikowane za pomocą wszelkich środków komunikowania, w tym w mediach, w mediach społecznościowych, w newsletterach, na stronie internetowej [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl) lub za pośrednictwem Organizatora (ogólnodostępnie lub do wybranego grona odbiorców).

### **3.6. Vouchery eBilet**

Serwis eBilet oferuje również Voucher eBilet, który można następnie wymienić na wybrane wydarzenie spośród propozycji na naszej stronie. Szczegółowe zasady korzystania z Vouchera określa Regulamin vouchera / biletu otwartego eBilet. Voucher eBilet można zakupić również w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN.

### **3.7. Oferty dla członków klubu eBilet**

Członkowie klubu eBilet mogą otrzymywać specjalne oferty na zakup biletów.

## **4. DOSTAWA I ODBIÓR BILETÓW**

### **4.1. Zasady ogólne**

Możliwe są następujące opcje dostawy i odbioru biletów sprzedawanych w ramach systemu sprzedaży eBilet: bilet domowy, przesyłka kurierska krajowa, przesyłka pocztowa krajowa, przesyłka pocztowa międzynarodowa, przesyłka kurierska międzynarodowa, odbiór osobisty na miejscu wydarzenia oraz odbiór osobisty w punkcie sprzedaży biletów eBilet w PKiN. Nie wszystkie wymienione wyżej sposoby odbioru i dostawy biletów mogą być dostępne w ramach danego wydarzenia. O dostępnych w ramach danego wydarzenia sposobach odbioru i dostawy biletów oraz wysokości opłaty za dostawę Klient jest poinformowany najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji biletów.

### **4.2. Bilet domowy**

Przy rezerwacji z opcją „bilet domowy”, po opłaceniu rezerwacji, jej odbiorca odbiera bilet w formie elektronicznej umożliwiającej jego wydrukowanie przez rezerwującego we własnym zakresie. Do wydruku biletów domowych należy używać białego papieru w formacie A4 tak, aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. Pojedynczy bilet domowy uprawnia do wejścia na dotyczące go wydarzenie jedną osobę. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia raz otrzymanego biletu domowego przez rezerwującego lub osoby trzecie, którym rezerwujący udostępnił dane otrzymanego biletu domowego (w tym wydruku lub kopii elektronicznej). eBilet nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta, w trakcie wykonywania rezerwacji, błędnego adresu e-mail, na który przesyłane są „bilety domowe”.

### **4.3. Przesyłka pocztowa oraz przesyłka kurierska**

Bilety są wysyłane według kolejności odbywania się wydarzeń (bilety na wydarzenia w najbliższej przyszłości są wysyłane w pierwszej kolejności). Maksymalny czas dostawy biletów

wynosi 30 dni w przypadku zakupu biletów na wydarzenia odbywające się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz 60 dni w przypadku zakupu biletów na wydarzenia odbywające się poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej (w wypadku podania przez Klienta prawidłowego adresu dostawy). W momencie, gdy Klient poda niepełny adres do wysyłki, wysyłka może trwać dłużej lub może nie dojść do skutku z winy Klienta. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na podanie prawidłowych i kompletnych danych oraz wpisanie ich w odpowiednie miejsca w formularzu. W przypadku wątpliwości co do poprawności danych prosimy o kontakt telefoniczny lub mailowy z eBilet. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za błędnie podany przez Klienta adres dostawy biletów. Informacja na temat kosztów dostawy jest podawana w trakcie procesu rezerwacji biletu.

W przypadku biletów specjalnych, w szczególności kolekcjonerskich lub spersonalizowanych, czas przygotowania biletu specjalnego będzie podany w opisie wydarzenia. W przypadku zakupu biletu specjalnego, do czasu dostawy należy doliczyć czas realizacji biletu specjalnego.

#### **4.4. Odbiór na miejscu wydarzenia oraz w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN**

Bilety zakupione z opcją odbioru na miejscu wydarzenia należy odebrać w miejscu odbywania się wydarzenia artystycznego nie wcześniej niż na 1 godzinę przed jego rozpoczęciem o ile eBilet nie poinformuje rezerwujących o innych warunkach odbioru. Bezwzględnym warunkiem odbioru biletów na miejscu wydarzenia w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN jest podanie osobie wydającej bilety nazwiska oraz unikalnego numeru rezerwacji lub hasła, na które zakupiono bilety, o ile było ono podane. Numer rezerwacji i hasło należy zachować w ścisłej tajemnicy - serwis eBilet nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki podania numeru rezerwacji lub hasła osobom trzecim lub nieuprawnione odebranie biletów przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie numeru rezerwacji lub hasła w wyniku nieostrożności właściciela numeru rezerwacji. Bilety zakupione z opcją odbioru w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN uważa się za odebrane w momencie odebrania zadrukowanych blankietów od sprzedawcy.

W przypadku niektórych wydarzeń objętych systemem sprzedaży eBilet na miejscu wydarzenia będą znajdowały się punkty informacyjne eBilet, w których Klient będzie mógł uzyskać informację o zakupionych przez siebie biletach. Prosimy nie mylić punktów informacyjnych innych firm ani kas Organizatora z punktami informacyjnymi eBilet. Prosimy o wcześniejsze upewnienie się drogą mailową lub telefoniczną, czy w danym przypadku dostępna będzie obsługa Klienta przez eBilet na miejscu wydarzenia.

### **5. SPOSÓB I TERMIN PŁATNOŚCI**

#### **5.1. Zasady ogólne**

W zależności od kanału sprzedaży oraz decyzji Organizatora wydarzenia możliwe są następujące rodzaje płatności: przelew online, przelew tradycyjny, karta płatnicza, BLIK, portfele elektroniczne, płatność gotówką oraz płatność ratalna. W przypadku zakupu biletów w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN możliwa jest płatność kartą lub gotówką. W przypadku zakupu w pozostałych punktach sprzedaży płatności dokonywane są zgodnie z zasadami stosowanymi przez te punkty.

#### **5.2. Karta płatnicza**

W przypadku płatności kartą płatniczą, po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”) Klient zostanie przekierowany do PayU S.A. lub eCard S.A. Przed

podaniem numeru karty płatniczej prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie serwisu internetowego PayU S.A. lub eCard S.A. oraz, że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. Dokonując płatności przy użyciu karty płatniczej należy wybrać typ karty (typy akceptowanych kart płatniczych Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic), wpisać 16-cyfrowy nr karty, datę ważności karty oraz kod CVV2/CVC2, który znajduje się na odwrocie karty. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A. lub eCard S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

### **5.3. Przelew online**

Po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet, oraz wybraniu opcji płatności przelewem online (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”), oraz po dokonaniu wyboru banku, który prowadzi rachunek, z którego Klient chce dokonać płatności, nastąpi przekierowanie na stronę transakcyjną wybranego banku. Przed zalogowaniem się prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie wybranego banku oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od: "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji przelewów online przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji e-przelewów przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A. lub eCard S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena

biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

#### **5.4. Przelew tradycyjny**

W przypadku wyboru opcji płatności przelewem tradycyjnym zapłata powinna nastąpić możliwie najszybciej. Na zaksięgowanie przelewu na rachunku eBilet czekamy 72 godziny od momentu wykonania rezerwacji. Po tym terminie rezerwacja jest anulowana, a bilety wracają do ogólnodostępnej puli biletów przeznaczonych do sprzedaży. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po wyznaczonym czasie (72h), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

#### **5.5 Płatność ratalna**

Umowa o Raty PayU - Pożyczkę 0% i Pożyczkę Standardową zawierana jest między pożyczkobiorcą a pożyczkodawcą tj. Alior Bank lub mBank lub Kreditech lub AS INBANK S.A. Oddział w Polsce, z którymi PayU S.A. współpracuje i pośredniczy w zawieraniu ww. umów. Szczegóły oferty Raty PayU dostępne są na stronie <https://www.payu.pl/metody-platnosci/payu-raty-dla-Ciebie>.

### **6. KONTAKT Z DZIAŁEM OBSŁUGI KLIENTA SERWISU EBILET**

**Telefonicznie: pod nr +48 (22) 122 80 99**

**Mailowo: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl)**

Dział Obsługi Klienta jest czynny od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 18.00 oraz w soboty w godzinach od 10.00 do 15.00. W szczególnych przypadkach godziny pracy Działu Obsługi Klienta mogą ulec zmianie.

Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy w ramach systemu sprzedaży eBilet nie przewyższają kosztów zwykle stosowanych za korzystanie z tych środków porozumiewania się

### **7. FAKTURA**

Po uprzednim zaznaczeniu na karcie rezerwacji biletów opcji otrzymania faktury VAT, faktura ta zostanie dostarczona Klientowi na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT). W przypadku otrzymania przez eBilet całości zapłaty za bilet, fakturę VAT wystawia się Klientowi nie później niż 15 (piętnastego) dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zapłata została przez eBilet otrzymana. Faktura VAT jest przesyłana listem ekonomicznym na adres podany przez Klienta w procesie rezerwacji. Na karcie rezerwacji biletu Klient, wybierając opcję dostarczenia faktury VAT, ma możliwość zaznaczenia zgody na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej. W przypadku zaznaczenia takiej zgody faktura VAT jest przesyłana w formacie pdf na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji.

### **8. WSTĘP I UCZESTNICTWO**

Organizator oraz właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie są upoważnieni do odmówienia wstępu w razie, gdy klienci dopuszczą się naruszenia jakichkolwiek postanowień i warunków wydarzenia lub warunków przez nich ustalonych.

Organizator, właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie mogą okazjonalnie przeprowadzać kontrole bezpieczeństwa w celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientom.

W przypadku spóźnienia, Organizator oraz właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie podejmą starania w celu zapewnienia osobom spóźnionym wstępu w trakcie przerwy na wydarzenie, przy czym wstęp nie zawsze może zostać zagwarantowany.

Nieupoważnione używanie sprzętu fotograficznego lub nagrywającego jest zabronione. Pióra laserowe, telefony komórkowe, psy (poza będącymi przewodnikami osób niepełnosprawnych) i własne artykuły spożywcze i napoje klientów mogą być także zabronione (prosimy o sprawdzenie regulaminu obiektu oraz regulamin wydarzenia).

Przedłużająca się ekspozycja na hałas może uszkadzać słuch.

Przed dokonaniem zakupu Biletów Klient zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz szczegółowymi informacjami dotyczącymi danego wydarzenia. W trakcie niektórych wydarzeń mogą być używane efekty specjalne takie jak efekty dźwiękowe, audiowizualne, świetlne oraz pirotechniczne, które mogą stanowić przeciwskazania zdrowotne dla niektórych osób.

## **9. ZWROTY BILETÓW / REZERWACJI.**

### **9.1. Prawo odstąpienia od umowy**

W przypadku zakupu biletów Klientowi zawierającemu umowę w systemie sprzedaży biletów eBilet poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827) **nie przysługuje** prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

W przypadku zakupu Produktów Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. W ciągu 14 dni od otrzymania Produktu, Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, może odstąpić od umowy bez podania przyczyn zawiadamiając o tym eBilet na adres spółki lub na adres e-mail rezerwacje@ebilet.pl. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 1 do regulaminu.

Klient ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt eBilet. Klient powinien zwrócić produkt na adres eBilet: eBilet Polska Sp. z o.o., adres siedziby: PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.

W przypadku odstąpienia od umowy eBilet zobowiązuje się do zwrotu dokonanych przez Klienta płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy stanowiących równowartość najtańszego kosztu dostawy. Wszelkie zwroty płatności będą dokonywane przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użył Klient, chyba że zgodzi się on na inny rodzaj zwrotu.

### **9.2. Zwroty**

Jeżeli regulamin Organizatora danego wydarzenia przewiduje zwrot Biletów i w zakresie, w jakim zwrot taki przewiduje, do udziału eBilet w procedurze zwrotu będą miały zastosowanie poniższe zasady.

W przypadku zwrotu Biletu, eBilet będzie zobowiązany do zwrotu na rzecz Klienta ceny za bilet w przypadku i w zakresie kwot otrzymanych na ten cel przez eBilet od Organizatora.

W przypadku uzyskania przez eBilet od Organizatora wiarygodnej informacji o odwołaniu wydarzenia lub zmianie jej daty, lub godziny, eBilet podejmie niezbędne działania w celu, jak najszybszego przekazania przedmiotowej informacji Klientom.

#### **9.2.1. Zwrot w przypadku odwołania wydarzenia**

Aby dokonać zwrotu biletu w przypadku odwołania wydarzenia należy wysłać wiadomość pod adres e-mail: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl) podając informację o chęci zwrotu biletu oraz numer rezerwacji. Zwrot środków może nastąpić po otrzymaniu przez eBilet informacji o chęci zwrotu biletu. W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet email z konta pocztowego przypisanego do zamówienia.

W przypadku płatności kartą płatniczą informację o płatności kartą należy podać w zgłoszeniu. Środki zostaną zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za bilet. Od momentu, gdy otrzymają Państwo wiadomość mailową, że środki zostały przekazane do zwrotu serwis eBilet ma 14 dni roboczych na dokonanie autoryzacji tej płatności.

Przy zakupie biletów z wybraną opcją dostawy: wysyłka kurierem, wysyłka Poczta Polska, dla uzyskania zwrotu konieczne jest uprzednie dostarczenie przez Klienta na adres korespondencyjny biura firmy - PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa, otrzymanych wcześniej biletów.

W przypadku zakupu w punkcie stacjonarnym bilety należy zwracać w miejscu zakupu za okazaniem dowodu zakupu.

#### **9.2.2. Zwrot w przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia**

W przypadku zmiany daty wydarzenia, Organizator za pośrednictwem eBilet proponuje Klientom miejsca na wybrane wydarzenie w innym terminie (w miarę dostępności) o wartości odpowiadającej wartości pierwotnie zakupionych biletów, chyba że regulamin Organizatora danego wydarzenia stanowi inaczej lub Klient uprawniony będzie do zwrotu biletu. Aby dokonać zwrotu biletu należy wysłać wiadomość pod adres e-mail: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl) podając informację o chęci zwrotu biletu oraz numer rezerwacji. Zwrot środków może nastąpić po otrzymaniu przez eBilet informacji o chęci zwrotu biletu. W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet email z konta pocztowego przypisanego do zamówienia. W przypadku płatności kartą płatniczą informację o płatności kartą należy podać w zgłoszeniu. Środki będą zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za bilet. Od momentu, gdy otrzymają Państwo wiadomość mailową, że

środki zostały przekazane do zwrotu serwis eBilet ma 14 dni roboczych na dokonanie autoryzacji tej płatności.

Przy zakupie biletów z wybraną opcją dostawy: przesyłka kurierska, przesyłka pocztowa, dla uzyskania zwrotu konieczne jest uprzednie dostarczenie przez Klienta na adres korespondencyjny eBilet Polska sp. z o.o.: - PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa, otrzymanych wcześniej biletów.

W przypadku zakupu w punkcie stacjonarnym bilety należy zwracać w miejscu zakupu za okazaniem dowodu zakupu.

### **9.2.3. Inne zwroty**

Zwrot biletów lub ich wymiana, w przypadkach innych niż te, o których mowa w pkt 9.2.1. i 9.2.2. powyżej nie są możliwe.

## **10. REKLAMACJE**

Reklamacje związane z zakupem biletu lub produktu w systemie dystrybucji biletów eBilet mogą być zgłaszane w formie elektronicznej za pośrednictwem adresu mailowego: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl) lub pisemnie listem poleconym na adres eBilet Polska sp. z o.o.: PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa.

Ustosunkowanie się do reklamacji przez eBilet następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie od 30 dni od dnia jej otrzymania.

eBilet nie jest Organizatorem wydarzeń, na które sprzedaje bilety, dlatego do zgłoszeń reklamacyjnych dotyczących zwrotów biletów i rezerwacji, stosuje się postanowienia punktu 9 niniejszego Regulaminu.

W przypadku nieuznania przez eBilet reklamacji złożonej przez Klienta, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Klient będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

Zamówione przez Klienta samodzielnie usługi, w tym turystyczne, hotelarskie i usługi w zakresie zakwaterowania w związku z wydarzeniem są organizowane na własne ryzyko Klienta. eBilet nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości skorzystania z tych usług..

Dla celów niniejszego Regulaminu, "Siła Wyższa" oznacza jakiegokolwiek zdarzenie poza kontrolą eBilet, w tym m.in. zdarzenie losowe, wojnę, powstanie, rozruchy, zamieszki, akty terroryzmu, pożar, wybuch, powódź, kradzież istotnego sprzętu, umyślną szkodę, atak cybernetyczny, strajk, lock-out, warunki atmosferyczne, zabezpieczenie na rzecz osoby

trzeciej, wymogi wynikające z obronności kraju, akty i regulacje organów administracji państwowej lub samorządowej. eBilet nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu w zakresie, w jakim będzie to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

## **12. PRAWO WŁAŚCIWE**

Transakcje kupna biletów oraz wszelkie czynności określone niniejszym regulaminem podlegają przepisom prawa Rzeczypospolitej Polskiej. W odniesieniu do Klienta będącego konsumentem, w rozumieniu rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I), i mającego miejsce zwykłego pobytu w krajach Unii Europejskiej, wybór prawa Rzeczypospolitej Polskiej nie pozbawia Klienta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów tego państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.

## **13. DANE OSOBOWE**

Administratorem danych osobowych Klientów jest eBilet Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy Alei Poniatowskiego 1 lok. 01.045, 03-901 Warszawa.

Z Inspektorem ochrony danych można kontaktować się pocztą elektroniczną pod adresem e-mail [iod@ebilet.pl](mailto:iod@ebilet.pl) lub pocztą tradycyjną pisząc na adres Inspektor Ochrony Danych, eBilet Polska sp. z o.o., Al. Ks. J. Poniatowskiego 1 lok. 01.04503 – 901 Warszawa.

Dane osobowe Klientów pozyskane w związku z korzystaniem z serwisu, utworzeniem konta w serwisie oraz zakupem biletów na wydarzenia, będą przetwarzane w następujących celach: obsługi utworzonego konta, obsługi zakupu biletów (np. wyboru miejsc), dochodzenia ewentualnych roszczeń (w tym windykacji) i odszkodowań, prowadzenia działań marketingowych, sprzedaży biletów i innych usług, związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą, w tym na potrzeby prowadzenia analiz i statystyk, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach, prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa archiwizacji, spełniania obowiązku prawnego ciążącego na eBilet Polska Sp. z o. o.

Podstawą prawną przetwarzania danych Klientów będzie: udzielona zgoda, niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem umowy, niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski Klientów.

Dane Klientów mogą być przekazywane następującym podmiotom: procesorom (podmioty przetwarzające) w związku ze zleconymi przez eBilet Polska Sp. z o. o. działaniami realizowanymi w imieniu eBilet Polska Sp. z o. o., podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom kontrolnym i nadzorczym, organom egzekucyjnym, firmom kurierskim, które będą dostarczać przesyłki do Klientów, kancelariom prawnym, którym eBilet Polska Sp. z o. o. zlecił np. prowadzenie postępowania. Dane Klientów będą przekazane do państwa trzeciego (np. USA) w związku z prowadzonymi działaniami na FB, w związku z tworzeniem profili przy wykorzystaniu Google Analytics, oraz w związku z wysyłką mailingu informacyjnego o wysyłce przy wykorzystaniu MailChimp.

Okres przetwarzania danych osobowych Klientów jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres przez który dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: przepisy prawa, które mogą obligować eBilet Polska Sp. z o. o.



do przetwarzania danych przez określony czas (np. dane nt. faktur przechowujemy przez 5 lat od końca ostatniego roku rozliczeniowego), okres, który jest niezbędny do obrony interesów eBilet Polska Sp. z o. o., okres na jaki została udzielona zgoda.

Ponadto, informujemy, że Klienci mają prawo do: żądania dostępu do danych osobowych ich dotyczących sprostowania ich danych, żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia, usunięcia ich danych lub ograniczenia ich przetwarzania wniesienia sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania ich danych osobowych przeniesienia ich danych osobowych

Klienci mają prawo do cofnięcia wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie udzielonej zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie wyrażenia zgody przykładowo odbywa się poprzez zmianę ustawień przeglądarki.

W przypadku wątpliwości co do prawidłowości przetwarzania danych osobowych przez eBilet Polska Sp. z o. o., Klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

eBilet Polska Sp. z o. o. korzysta z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Następujące decyzje są podejmowane w sposób zautomatyzowany: profilowanie wykonywane jest w oparciu o posiadane dane, w szczególności takie jak: dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane na pomocą tzw. plików cookies. Te informacje posłużą do konstruowania ofert dopasowanych do potrzeb Klientów, w szczególności preferencji, miejsca pobytu, zainteresowań, poprzednich zakupów.

Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem a danych osobowych prosimy kierować na adres Administratora z dopiskiem "Dane osobowe" lub na skrzynkę [iod@ebilet.pl](mailto:iod@ebilet.pl).

**Regulamin obowiązuje od dnia 20 września 2019 r.**

#### **Załącznik nr 1 - Formularz odstąpienia od umowy**

Wzór formularza odstąpienia od umowy  
(formularz należy wypełnić jedynie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

W ciągu 14 dni od otrzymania Produktu, Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, może odstąpić od umowy bez podania przyczyn zawiadamiając o tym eBilet. **Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku zakupu biletów!**

#### **UWAGA!**

W PRZYPADKU ZAKUPU **BILETÓW** KLIENTOWI ZAWIERAJĄCEMU UMOWĘ W SYSTEMIE SPRZEDAŻY BILETÓW EBILET POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ, ZGODNIE Z ART. 38 PKT 12 USTAWY Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA (DZ.U. Z 2014 R. POZ. 827) **NIE PRZYSŁUGUJE** PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY BEZ PODAWANIA PRZYCZYNY, O KTÓRYM MOWA W ART. 27 USTAWY Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA.

eBilet Polska Sp. z o.o. Al. Ks. J. Poniatowskiego 1 lok 01.045  
03 – 901 Warszawa rezerwacje@ebilet.pl.

–Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży dotyczącej zamówienia nr .....

data odbioru przesyłki to .....

imię i nazwisko: .....

numer rachunku bankowego do zwrotu wpłaconej ceny:

.....

data: .....

podpis: .....

(\*) Niepotrzebne skreślić.

#### **REGULAMIN systemu eBilet**