

Regulamin sprzedaży w portalu biletyna.pl

§ 1 Definicje

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. Regulamin - niniejszy regulamin sprzedaży Biletów lub Towarów w Portalu.
2. Portal - portal prowadzony przez Operatora, działający pod domeną biletyna.pl lub dostępny w widoku "Wydarzenia" Aplikacji mobilnej.
3. Aplikacja mobilna - oprogramowanie klienckie Operatora o nazwie "biletyna.pl", działające na smartfonach z systemem Android od wersji 7.1 lub iOS od wersji 11.0., które Klient może pobrać i zainstalować odpowiednio z Google Play albo App Store.
4. Operator – biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460.
5. Wydarzenie - koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora, na które Bilety dostępne są za pośrednictwem Portalu.
6. Wydarzenie online na żywo - audiowizualna usługa medialna, typu „pay-per-view” (tzn. płatność za obejrzenie konkretnej treści) polegająca na transmisji Wydarzenia „na żywo” w Internecie.
7. Organizator - osoba lub podmiot będąca organizatorem Wydarzenia.
8. Klient - osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji Biletów w Portalu.
9. Osoba zaszczepiona – osoba mająca być uczestnikiem Wydarzenia, która przyjęła jedną (w przypadku szczepionek jednodawkowych) lub dwie (w przypadku szczepionek dwudawkowych) dawki szczepionki przeciwko COVID-19 dopuszczonej do obrotu w Unii Europejskiej, która posiada stosowne zaświadczenie, a od przyjęcia ostatniej dawki szczepionki (pierwszej w przypadku szczepionki jednodawkowej albo drugiej w przypadku szczepionki dwudawkowej) upłynęło co najmniej 14 dni (zasady zgodnie z Rozporządzeniem); zaświadczeniem może być wydruk wydany przez punkt szczepień lub lekarza zawierający kod QR, zaświadczenie z Internetowego Konta Pacjenta zawierające kod QR lub zaświadczenie zawierające kod QR w formie elektronicznej dostępne w aplikacjach „moje Internetowe Konto Pacjenta” albo „mObywatel”.
10. Osoba niezaszczepiona - osoba mająca być uczestnikiem Wydarzenia, która nie spełnia kryteriów Osoby zaszczepionej zgodnie z ust. 8.
11. Rezerwacja – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez Klienta miejsc na Wydarzenie, a w przypadku Wydarzeń online na żywo: usługa polegająca na zapewnieniu Klientowi dostępu do pojedynczego Wydarzenia online na żywo w czasie trwania Wydarzenia oraz związana z tym sprzedaż Biletów, Voucherów i Towarów, z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia.
12. Blankiet Biletowy - bilet na Wydarzenie w formie papierowej wydrukowany na specjalnym papierze z odpowiednimi zabezpieczeniami.
13. Bilet PDF - bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF).
14. Bilet w Aplikacji mobilnej - bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej prezentowany w postaci kodu QR lub kodu NFC z Aplikacji mobilnej (tylko w wersji Aplikacji mobilnej dostępnej w systemie Android).
15. Bilet - Blankiet Biletowy, Bilet PDF lub Bilet w Aplikacji mobilnej upoważniający Klienta do uczestnictwa lub wstępu na Wydarzenie, którego dany bilet dotyczy.
16. Bilet abonamentowy - Bilet na więcej niż jeden powiązanych ze sobą Wydarzeń, np. sezonu teatralnego lub rozgrywek sportowych, zwykle ze wskazanym stałym miejscem na sali.
17. Towary - książki, płyty DVD lub Blu-Ray lub inne towary i upominki związane z Wydarzeniem lub artystą biorącym udział w Wydarzeniu,
18. Voucher produktowy - bon wydany na okaziciela i wymienny na Towar wskazany przez Klienta w trakcie tworzenia Rezerwacji, posiadający nazwę z określeniem Towaru, unikalny i poufny kod oraz datę ważności.
19. Voucher wartościowy – bon wydany na okaziciela, uprawniający osobę posługującą się nim w procesie zakupu Biletu lub Towaru do jego realizacji za pośrednictwem Portalu, posiadający unikalny identyfikator, poufny kod, wartość nominalną oraz datę ważności.
20. Voucher - Voucher wartościowy lub Voucher produktowy.
21. Opłata Serwisowa – opłata należna Operatorowi z tytułu świadczenia usług związanych ze sprzedażą prowadzoną za pośrednictwem Portalu w tym w szczególności w związku usługą Rezerwacji, udostępnieniem Portalu dla Klienta. Opłata serwisowa w szczególności pokrywa koszty Operatora związane z utrzymaniem systemów informatycznych zapewniających możliwość korzystania z portalu, obsługą Rezerwacji, udostępnienia Biletów, wynagrodzeniem personelu obsługującego zamówienia itp.

22. UPK - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 ze zm.).
23. RODO - ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
24. UŚUDE - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
25. Rozporządzenie - Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz. U. poz. 861 ze zm.).

§ 2 Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin dotyczy wszystkich Rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Portalu.
2. Dokonanie Rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.
3. Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas dokonywania Rezerwacji.
4. Regulamin został przygotowany zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 UŚUDE oraz celem spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które Operator jako przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać na podstawie art. 12 ust. 1 UPK.

§ 3 Proces zakupu Biletów, Voucherów i Towarów

1. W celu dokonania Rezerwacji i zakupu Biletów oraz Towarów Klient:
 - a) dokonuje wyboru Wydarzenia z listy dostępnej w Portalu,
 - b) dokonuje wyboru miejsc z dostępnych na dane Wydarzenie, jeśli dane Wydarzenie to przewiduje,
 - c) w przypadku wybranych Wydarzeń określa dla każdego Biletu status osoby uczestniczącej w Wydarzeniu, która będzie posługiwała się tym biletem poprzez wskazanie czy osoba jest zaszczepiona (Osoba zaszczepiona); Bilet na Wydarzenie dla Osoby zaszczepionej będzie zawierał informację o szczepieniu – statusie Osoby zaszczepionej - w postaci pogrubionej wielkiej litery "Z"; udział w Wydarzeniu Osób zaszczepionych określony jest w § 6,
 - d) jeżeli nie jest zalogowany do Portalu, to podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy, a w przypadku użytkownika zalogowanego do Portalu dane pobierane są z profilu tego użytkownika,
 - e) potwierdza zapoznanie się z Regulaminem poprzez zaznaczenie pola wyboru,
 - f) wybiera formę i sposób dostarczenia Biletów,
 - g) w przypadku Blankietów Biletowych oraz Towarów podaje pełny adres dostarczenia, tj. ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy i miasto,
 - h) wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,
 - i) jeżeli dla danego Wydarzenia dostępne są Vouchery produktowe lub Towary, ich listę Klient widzi pod opisanymi wyżej danymi i może dodać je do Rezerwacji.
2. Przy każdym zakupie Operator nalicza Opłatę Serwisową związaną z Rezerwacją. O cenie biletu oraz o wysokości opłaty serwisowej Operator informuje Klienta przed dokonaniem przez Klienta zakupu, w ten sposób, że przed zatwierdzeniem Rezerwacji Klient widzi w Portalu podsumowanie z określoną kwotą do zapłaty z wyszczególnieniem ceny biletu i opłaty serwisowej.
3. Klient akceptuje warunki Rezerwacji poprzez przycisk „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność danych, o których mowa w ust. 1 lit. c, d, e, g oraz h.
5. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest przez czas określony w § 5 ust. 6 poniżej, który wynika z wybranej formy płatności.
6. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z ust. 1 lit. c) podsumowanie Rezerwacji oraz Regulamin.
7. Klient dokonuje zapłaty kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z wybraną przez siebie formą płatności.
8. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji Operator dostarcza Bilety, Vouchery i Towary do Klienta zgodnie z § 7.

§ 4 Forma Biletów

1. Bilety na Wydarzenia są dostępne w formie Blankietów Biletowych lub Biletów PDF.
2. Dostępne formy Biletów na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Wybór formy Biletów dokonuje Klient w Rezerwacji zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g).
4. W przypadku Biletu PDF Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy numeru rezerwacji i nieudostępniania osobom trzecim pliku ani wydruku Biletu PDF, co za tym idzie zobowiązuje się do ochrony biletu elektronicznego przed wszelkimi próbami kopiowania, skanowania i powielania.
5. Bilety na Wydarzenia online na żywo dostępne są wyłącznie w formie Biletów PDF.

6. Bilet na Wydarzenia online na żywo zawiera dodatkowo link oraz skróconą instrukcję dla uruchomienia transmisji online.
7. Bilety w Aplikacji mobilnej mogą być przekazywane osobom trzecim wyłącznie przy użyciu dedykowanej funkcjonalności "Przełącz bilet". Celem odebrania Biletu niezbędne jest zainstalowanie Aplikacji mobilnej. Przekazane bilety nie są dostępne dla przekazującego, a otrzymanego biletu nie można przekazywać dalej.

§ 5 Formy płatności i termin ważności Rezerwacji

1. Operator oferuje następujące formy płatności za Bilety i Towary z Rezerwacji:
 - a) przelew bankowy,
 - b) płatność internetowa (on-line) przelewem lub kartą płatniczą,
 - c) Voucher wartościowy.
2. Dostępne formy płatności na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Klient dokonuje wyboru formy dostarczenia Biletów i Towarów zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g).
4. Płatności internetowe (on-line) realizowane są przez współpracujący z Operatorem podmiot świadczący usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
5. Nazwa podmiotu/podmiotów współpracujących z Operatorem, o których mowa powyżej znajduje się w Portalu i widoczna jest dla Klienta podczas procesu zakupu Biletów i Towarów opisanych w § 3. Niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, e-mail.
6. Data i godzina ważności Rezerwacji jest maksymalnym punktem czasu, do którego system Operatora oczekuje na potwierdzenie dokonania płatności od operatora płatności on-line lub na zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym Operatora. Termin ten jest zależny zarówno od czasu pozostałego do rozpoczęcia Wydarzenia, jak i od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem Rezerwacji lub w widoku "Szczegóły Rezerwacji" w Aplikacji mobilnej.
7. Jeżeli w okresie ważności Rezerwacji, o którym mowa powyżej, liczonym od momentu zaakceptowania Rezerwacji przez Klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z Rezerwacji nie zostanie uiszczona, to nieopłacona Rezerwacja jest anulowana. W takim przypadku Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów na wybrane Wydarzenie lub brak biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie.
8. Operator ma prawo do anulowania rezerwacji w następujących przypadkach:
 - a) wcześniejszego zakończenia sprzedaży biletów na dane Wydarzenie na wniosek Organizatora,
 - b) istnienia innych rezerwacji tego samego Klienta, które nie zostały opłacone.
9. W przypadku wyboru Vouchera wartościowego i konieczności dopłaty okres ważności Rezerwacji określany jest dla innej niż Voucher wartościowy formy płatności.
10. Dane osobowe Klienta są przetwarzane w celu zawarcia umowy kupna-sprzedaży Biletów lub Towarów; zawarcie umowy z Klientem następuje w momencie zapłaty pełnej kwoty należności wynikającej z Rezerwacji.
11. W przypadku wyboru opcji przelewu bankowego płatność może być dokonana jedynie na numer rachunku bankowego wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji przesłanej na adres poczty elektronicznej Klienta wskazany zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d).
12. Operator przyjmuje przelewy w walucie PLN.
13. W przypadku płatności w innej walucie lub płatności w PLN z rachunku prowadzonego przez bank poza Polską Klient powinien wybrać opcję podziału kosztów przelewu zagranicznego/walutowego taką, aby pełna kwota należności została zaksięgowana na rachunku Operatora.
14. Jeżeli Klient przeleje środki w związku z Rezerwacją w sposób inny niż określony w ust. 11, 12 i 13, Operator zwróci je na rachunek nadawcy-Klienta odejmując od kwoty przelewu koszt realizacji takiej płatności pobierany przez bank Operatora.
15. W przypadku wykorzystania Vouchera wartościowego biletyna.pl do dokonania płatności za Rezerwację, kod ważnego Vouchera wartościowego Klient podaje w odpowiednim polu w Portalu dotyczącym płatności Voucherem wartościowym.

§ 6 Udział Osób zaszczepionych w Wydarzeniach

1. W przypadku wybranych Wydarzeń Operator może żądać od Klienta określenia w trakcie dokonywania Rezerwacji, które z Biletów będą przeznaczone dla Osób zaszczepionych, a informacja o tym znajdzie się na Bilecie.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 wykorzystywane są przez Operatora i Organizatora do przestrzegania limitów uczestnictwa w Wydarzeniach ustanowionych zgodnie z Rozporządzeniem.
3. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż każda z osób posługująca się Biletem dla Osoby zaszczepionej (Bilety wskazane przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. c) będzie musiała przed wstępem na Wydarzenie okazać zaświadczenie opisane w § 1 ust. 8.
4. W przypadku, kiedy osoba posługująca się Biletem dla Osoby zaszczepionej (Bilety wskazane przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. c) nie okaże przy wstępie na Wydarzenie zaświadczenia opisanego w § 1 ust. 8 wydanego dla siebie,

osoba taka nie będzie mogła uczestniczyć w Wydarzeniu, a Klient nie będzie miał prawa do żądania zwrotu środków za niewykorzystany Bilet, a Operator zwolniony jest z jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu.

§ 7 Formy i warunki dostarczenia Biletów, Voucherów i Towarów

1. Dostępne są następujące formy dostawy:
 - a) dla Blankietów Biletowych: za pośrednictwem operatora pocztowego przesyłką rejestrowaną oraz za pośrednictwem podmiotu świadczącego usługi przesyłek kurierskich,
 - b) dla Biletów PDF i Voucherów: pocztą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d). Jeżeli Klient posiada Aplikację mobilną, to Bilety są również dostępne w Aplikacji mobilnej.
2. Blankiety Biletowe i Towary dostarczane są tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Dostępne formy dostarczenia Biletów na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
4. Klient dokonuje wyboru formy dostarczenia Biletów i Towarów zgodnie z § 3 ust. 1 lit. g).
5. Terminy dostarczenia, z zastrzeżeniem ust. 6, są następujące:
 - a) w przypadku Blankietów Biletowych i Towarów dostarczanych za pośrednictwem operatora pocztowego: minimum 3 a maksimum 14 dni roboczych,
 - b) w przypadku Blankietów Biletowych i Towarów dostarczanych za pośrednictwem podmiotu świadczącego usługi przesyłek kurierskich: minimum 1 a maksimum 2 dni robocze,
 - c) w przypadku Biletów PDF i Voucherów dostarczanych pocztą elektroniczną lub Biletów w Aplikacji mobilnej: maksimum 1 dzień roboczy od momentu otrzymania pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z § 5.
6. Jeżeli w opisie Wydarzenia zostało dodane zastrzeżenie, że Bilety nie są dostarczane przed określoną datą, terminy, o których mowa wyżej liczone są od tej daty.
7. W przypadku Biletów PDF Operator przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta zgodnie z § 3 ust. 1 lit. d) plik z Biletem PDF. W przypadku problemów z otrzymaniem wiadomości, status rezerwacji oraz wydruk biletów elektronicznych jest możliwy pod adresem <https://biletyna.pl/order/status>.
8. Klient po otrzymaniu Biletów zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych wydrukowanych na Biletach z danymi podanymi podczas Rezerwacji zgodnie z § 3.
9. Wszelkie stwierdzone niezgodności zidentyfikowane przez Klienta w trakcie sprawdzania, o którym mowa powyżej powinny być zgłoszone Operatorowi zgodnie z § 10.
10. W przypadku niedopełnienia obowiązku weryfikacji danych, opisanego w ust. 8 i 9 oraz stwierdzenia wadliwości danych widniejących na Bilecie, wstęp na Wydarzenie może być niemożliwy, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

§ 8 Odwołane Wydarzenia i zwroty Biletów

1. Zwroty Biletów możliwe są jedynie w przypadku:
 - a) odwołania Wydarzenia albo
 - b) zmiany daty, miejsca lub znaczącej zmiany godziny Wydarzenia albo
 - c) istotnej zmiany składu artystów Wydarzenia.
2. W przypadkach innych niż opisane w ust. 1 zwroty Biletów nie są możliwe.
3. Do zakupu Biletów online nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny wynikające z art. 27 UPK, albowiem jest ono wyłączone mocą art. 38 pkt 12 UPK
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Operator informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie.
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez Operatora w informacji o zmianie Wydarzenia.
6. Brak decyzji Klienta, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletów.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a oraz w przypadku o którym mowa w ust. 1 lit. b, gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, Operator Portalu dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych, w taki sam sposób w jaki Klient opłacił Rezerwację.

§ 9 Ocena Wydarzenia

1. W ramach Portalu oraz w Aplikacji mobilnej udostępniona jest funkcjonalność umożliwiająca Klientowi dokonanie oceny realizacji umowy jak i satysfakcji z Wydarzenia, na które zakupił Bilet.
2. W celu umożliwienia dokonania oceny, o której mowa w ust. 1 powyżej, Operator po zakończonym Wydarzeniu wysyła do Klienta jednorazowo drogą e-mail lub udostępnia poprzez funkcjonalność Aplikacji mobilnej stosowną ankietę dla wyrażenia oceny.
3. Operator publikuje treść wyrażonej opinii wraz z pseudonimem nadanym przez Klienta na Portalu w części Recenzje.

4. Dokonując oceny Wydarzenia Klient wyraża zgodę się na jej rozpowszechnianie oraz zapewnia, że zamieszczone przez niego treści nie naruszają dóbr i praw osób trzecich i nie są sprzeczne z prawem. Klient wyraża także zgodę na ewentualne opracowanie lub zmianę treści zamieszczonych w ankiecie przez Operatora.
5. W przypadku, gdy Klient, inna osoba lub podmiot uzna, iż treść dostępna w Portalu narusza ich prawa, dobra osobiste, dobre obyczaje, uczucia, moralność, przekonania, zasady uczciwej konkurencji, tajemnicę chronioną prawem, powinien poinformować o tym niezwłocznie Operatora, a Operator Portalu po powzięciu informacji o potencjalnym naruszeniu, podejmuje niezwłoczne kroki mające na celu usunięcie z Portalu treści będących przyczyną naruszenia.
6. Operator Portalu nie ponosi odpowiedzialności za zamieszczane przez Klientów lub inne osoby treści pod warunkiem otrzymania powiadomienia zgodnie ust. 5 powyżej.

§ 10 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje Klienta powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej reklamacje@biletyna.pl, poprzez formularz "Kontakt" w Aplikacji mobilnej lub na adres korespondencyjny Operatora.
2. Operator rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni roboczych i przesyła odpowiedź na reklamację drogą mailową, na adres Klienta, z którego wysłana została reklamacja.
3. Jeśli reklamacja nie jest związana z Operatorem, Portalem lub jego działaniem a dotyczy Organizatora, Operator przekazuje taką reklamację niezwłocznie do Organizatora, o czym informuje Klienta.
4. W przypadkach, o których mowa ust. 3 lub spowodowanych siłą wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji opisany w ust. 2 powyżej może być wydłużony i zależy od Organizatora, a o wydłużeniu czasu rozpatrywania reklamacji Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Operatora.
5. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla Klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie określonym w § 8 ust. 7.
6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Operatora, Klientowi przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tej formy rozwiązywania sporów znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.
7. Klient w celu polubownego rozwiązania sporu może także złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Online Dispute Resolution), dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
8. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Portalu będą w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze polubownej, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

§ 11 Postanowienia dotyczące Towarów

1. Operator zobowiązuje się do dostarczenia Towarów bez wad.
2. Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w zakresie Towarów w ciągu 14 dni od dnia doręczenia przesyłki z Towarem, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Prawo, o którym mowa powyżej nie dotyczy Towarów będących nagraniami dźwiękowymi lub wizualnymi, których opakowanie ochronne zostało otwarte po dostarczeniu, zgodnie z art. 38 pkt 9 UPK.
4. Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia Operatorowi wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną do: biletyna.pl sp. z o.o., ul. Kościuszki 23, 05-082 Blizne Jasińskiego, e-mail: rezerwacje@biletyna.pl.
5. Wzór formularza odstąpienia od umowy, o którym mowa wyżej dostępny jest w Portalu, ale nie skorzystanie z tego wzoru nie wywołuje negatywnych skutków dla Klienta, w szczególności nie wpływa na skuteczność odstąpienia.
6. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Klient wysłał oświadczenie dotyczące wykonania przysługującego mu prawa przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
7. W przypadku odstąpienia od umowy Operator zwraca Klientowi wszystkie otrzymane środki dotyczące tej umowy, w tym koszty dostarczenia Towarów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
8. Operator dokona zwrotu płatności przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został wybrany przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie wskaże inny sposób zwrotu.
9. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.
10. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
11. Klient odsyła lub przekazuje rzecz do biletyna.pl sp. z o.o. na adres ul. Kościuszki 23, 05-082 Blizne Jasińskiego, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy.

12. Termin, o którym mowa w ust. 11 jest zachowany, jeżeli Klient odeśle rzecz przed upływem terminu 14 dni.
13. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy Operatorowi.
14. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

§ 12 Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.
2. Do prawidłowego działania Aplikacji mobilnej niezbędny jest smartfon z systemem Android od wersji 7.1 lub iOS od wersji 11.0.
3. W przypadku Wydarzeń online na żywo niezbędne jest spełnienie wymagań z ust. 1 powyżej oraz :
 - a) Połączenie szerokopasmowe o prędkości minimalnej 5 Mbps (5 megabitów na sekundę lub większej)
 - b) Pamięć RAM: minimum 4 GB, karta graficzna: co najmniej 64 MB pamięci wideo, karta dźwiękowa: co najmniej 16-bitowa.

§ 13 Pozostałe postanowienia

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Klienta lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Portalu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za działania Organizatorów, w szczególności za odwołane lub opóźnione Wydarzenia, z zastrzeżeniem postanowień § 8.
3. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wstępu na Wydarzenie.
4. Bilet na Wydarzenia online na żywo nie uprawnia do dostępu do zarejestrowanego nagrania z Wydarzenia.

§ 14 Ochrona danych osobowych - polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Operator – biletyna.pl sp. z o.o. (dawniej GnP Dec sp.k.) z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460,
2. Klient może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres: wsparcie@biletyna.pl.
3. Klient może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania lub może wnieść sprzeciw wobec ich dalszego przetwarzania.
4. Dane osobowe, po wygaśnięciu podstaw prawnych do dalszego przetwarzania, ulegają anonimizacji.
5. Okres przechowywania danych ustala się zgodnie z celem usług.
6. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w procesie Rezerwacji, zakupu oraz dostawy Biletów, Voucherów i Towarów:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje imię, nazwisko, e-mail, telefon, a w przypadku wysyłki Biletów lub Towarów pocztą lub kurierem także ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy i miasto; w przypadku Aplikacji mobilnej dodatkowo identyfikator urządzenia
 - b) przetwarzanie jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, a po zrealizowaniu umowy dane są przetwarzane na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. c w związku z art. 18 ust. 1 UŚUDE, art. 74 ust. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. Nr 121, poz. 591 ze zm.), art. 86 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (Dz.U. Nr 137, poz. 926 ze zm.) oraz na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO w celu rozpatrywania i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub reklamacji oraz w celach analitycznych i statystycznych,
 - c) W przypadku, gdy Rezerwacja pozostała nieopłacona, Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu zakończenia Rezerwacji do daty Wydarzenia albo do zakończenia procesu reklamacyjnego,
 - d) W przypadku wysyłki Biletów lub Towarów pocztą lub kurierem, niezbędne dla wykonania umowy jest powierzenie przetwarzania danych operatorowi pocztowemu lub firmie kurierskiej,
 - e) W przypadku dokonywania zapłaty poprzez płatności internetowe, niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie danych imię, nazwisko, e-mail do podmiotu świadczącego usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
 - f) W przypadku odwołania Wydarzenia lub podziału Wydarzenia niezbędne dla wykonania umowy jest przetwarzanie danych osobowych w zakresie imię, nazwisko, e-mail, telefon dla kontaktu drogą email, SMS

- lub telefon i uzyskania od Klienta decyzji dot. zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie zgodnie z postanowieniami § 7.
7. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w celu jednorazowej oceny Wydarzenia:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje e-mail podany przy dokonywaniu Rezerwacji, pseudonim jaki określił Klient podczas dokonywania oceny Wydarzenia oraz adres IP z którego wysłano ocenę.
 - b) podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes realizowany przez Operatora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO
 - c) opinia wraz z pseudonimem Klienta i bez jego adresu e-mail ani adresu IP jest publikowana na Portalu przez okres 5 lat.
 - d) Operator nie przekazuje Organizatorom danych identyfikujących Klientów, którzy wyrazili opinię o wydarzeniu w ankiecie.
 8. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w celu powiadomień SMS i e-mail do rezerwacji:
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu komórkowego Klienta
 - b) podstawą prawną przetwarzania danych jest uprzednia jednorazowa zgoda Klienta na otrzymanie SMS-ów z powiadomieniami:
 1. Bilet PDF jest gotowy do pobrania,
 2. potwierdzenie dokonania płatności,
 3. przypomnienie 24 h przed Wydarzeniem
 4. odwołanie Wydarzenia
 9. Informacje dotyczące danych osobowych przetwarzanych w związku bezpieczeństwem epidemicznym
 - a) zakres przetwarzanych danych obejmuje: imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu komórkowego Klienta.
 - b) podstawą prawną przetwarzania danych wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym - zapewnienie bezpieczeństwa epidemicznego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. e) RODO, w oparciu o [Wytoczne](#) dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce przygotowanych przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwo Rozwoju oraz Głównego Inspektora Sanitarnego. Celem przetwarzania jest ułatwienie służbom sanitarnym dochodzenia epidemiologicznego na wypadek wykrycia, że osoba zakażona brała udział w danym wydarzeniu.
 - c) dane przetwarzane są przez okres 2 tygodni od daty Wydarzenia.
 - d) Operator, na żądanie uzasadnione podejrzeniem zagrożenia bezpieczeństwa epidemicznego, może przekazać dane osobowe bezpośrednio Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu lub za pośrednictwem Organizatora. Dane te umożliwią łatwy kontakt z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu.
 10. Klient ma prawo wnieść skargę dotyczącą przetwarzania jego danych przez Operatora do organu nadzorczego: Urzędu Ochrony Danych Osobowych, kontakt do organu nadzorczego umieszczony jest na stronie <https://uodo.gov.pl/>

§ 15 Warunki i wymagania w zakresie bezpieczeństwa epidemicznego

1. Wejście na Wydarzenie jest równoznaczne z oświadczeniem posiadacza Biletu, że według jego najlepszej wiedzy, nie jest osobą zakażoną oraz nie przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym.
2. Posiadacz Biletu, przed wejściem na Wydarzenie ma obowiązek samodzielnego wyposażenia się w materiały ochrony osobistej, w szczególności maseczki i środki do dezynfekcji rąk.

§ 16. Postanowienia dodatkowe związane z usługą InPost Pay

1. Operator udostępnia Klientom możliwość sprzedaży za pomocą usługi InPost Pay świadczonej w trybie i na zasadach opisanych w regulaminie <https://inpost.pl/regulaminy#inpost-pay>. Za prawidłowe działanie usług technicznych i płatniczych w ramach InPost Pay odpowiada operator usługi InPost Pay wskazany w ww. regulaminie.
2. Dokonanie wyboru usługi InPost Pay umożliwia złożenie zamówienia, dokonanie płatności oraz wybór formy dostawy.
3. Akceptacja regulaminu Operatora oraz pozostałych niezbędnych zgód odbywa się za pomocą usługi InPost Pay.
4. Reklamacje dotyczące usługi InPost Pay są składane przez Klienta u organizatora InPost Pay w sposób wskazany na jego stronie: <https://inpost.pl/kontakt/zloz-reklamacje>. Postanowienie to nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy sprzedaży, za które Operator odpowiada zgodnie z przepisami prawa.
5. Reklamacje dotyczące sprzedaży są składane przez Klienta bezpośrednio do Operatora zgodnie postanowieniami § 10 niniejszego Regulaminu.
6. Ewentualne zwroty płatności dokonanych za pomocą InPost Pay realizowane są tą samą metodą płatności.
7. W przypadku wyboru płatności InPost Pay, dane osobowe Klienta są przekazywane operatorowi InPost Pay oraz agentowi rozliczeniowemu w celu realizacji płatności oraz przeprowadzenia procesu zakupowego. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych w związku z usługą InPost Pay zawiera Polityka prywatności dostępna na stronie <https://biletyna.pl/static/polityka-prywatnosci>.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w działaniu, przerwy w dostępności, błędy techniczne lub inne nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi InPost Pay, w tym bramki płatniczej oraz usług świadczonych przez InPost lub agenta rozliczeniowego, o ile zakłócenia te wynikają z działania lub zaniechania tych podmiotów i pozostają poza kontrolą Operatora. Operator nie odpowiada w szczególności za opóźnienia lub odmowę realizacji płatności, błędne zaksięgowanie płatności ani inne zdarzenia związane z procesem płatności, jeżeli są one następstwem działania lub zaniechania InPost lub osób trzecich uczestniczących w realizacji płatności.

wersja z dnia: 2026-03-12

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Miejscowość, data

**biletyna.pl sp. z o.o.,
ul. Kościuszki 23,
05-082 Blizne Jasińskiego,
email: rezerwacje@biletyna.pl**

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
lub poza lokalem przedsiębiorstwa

- Ja/My* _____ niniejszym informuję/informujemy* o
moim/naszym* odstąpieniu od
- | | | | | |
|---|-------|-----------|---------------|---------|
| - | umowy | sprzedaży | następujących | rzeczy* |
|---|-------|-----------|---------------|---------|
- _____
- umowy dostawy następujących rzeczy* _____
- umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi*
- _____
- Data zawarcia umowy¹/odbioru²* ____ . ____ . ____

Podpis konsumenta(-ów)

* Niepotrzebne skreślić.

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru