Regulamin dystrybucji biletów za pośrednictwem serwisu Eventim spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

Regulamin dystrybucji biletów obowiązujący do 24.12.2014 r.

Regulamin dystrybucji biletów obowiązujący od 25.12.2014 r.:

§ 1 Definicje

Używane w treści niniejszego Regulaminu pojęcia mają znaczenie nadane poniżej, chyba, że z treści Regulaminu wyraźnie wynika inne znaczenie:

1. Bilet – potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika zapewniającej prawo Użytkownika do udziału w Imprezie realizowanej przez Organizatora. W zależności od rodzaju Imprezy Bilety mogą być imienne lub na okaziciela. Ilekroć w Regulaminie mowa o Bilecie w liczbie pojedynczej, należy to odpowiednio stosować do liczby mnogiej i odwrotnie.

2. Bilet dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich – Bilet upoważniający do wejścia do specjalnej wyznaczonej strefy umożliwiającej wjazd osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim.

3. Dowód Zakupu – Bilet lub paragon fiskalny albo inny dokument potwierdzający zakup Biletu, np. wydruk z karty kredytowej, potwierdzenie mailowe.

4. Dział Obsługi Klienta – punkt udzielający informacji Użytkownikom. Kontakt z Działem Obsługi Klienta jest możliwy za pośrednictwem telefonu lub e-maila w Dni robocze od godziny 10:00 do godziny 18:00. Telefon: +48 22 591 83 83, email: info@eventim.pl. Opłata za połączenie z Działem Obsługi Klienta jest zgodna z posiadaną taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego korzysta Użytkownik.

5. Dzień roboczy – każdy dzień, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

6. Ticketdirect – zwany także biletem elektronicznym do samodzielnego wydruku - elektronicznie generowane potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika, zapewniające mu, po wydrukowaniu, prawo do udziału w Imprezie realizowanej przez Organizatora; wydrukowany Ticketdirect wyposażony w kod kreskowy ma moc Biletu i stosuje się do niego odpowiednio regulacje dotyczące Biletu. Użytkownik, po dokonaniu zakupu, otrzymuje link służący do wygenerowania Ticketdirect w formie pliku PDF i w celu wydrukowania Ticketdirect Użytkownik musi mieć możliwość otwierania dokumentu w tym formacie (w tym posiadanie odpowiedniego oprogramowania). Ticketdirect musi zostać przez Użytkownika wydrukowany w całości i w sposób czytelny.

7. Eventim – Eventim sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy KRS po numerem KRS 0000213454, NIP: 526-277-47-51,

REGON: 015765917, prowadząca dystrybucję biletów na wydarzenia kulturalne i sportowe za pośrednictwem Systemu.

8. FanTicket – Bilet z kolorowym nadrukiem, dostępny jedynie przy zamówieniach składanych na stronie www.eventim.pl, na wybrane Imprezy.

9. Impreza – każde widowisko kulturalne czy sportowe lub inne, które realizowane jest przez Organizatora, na które Bilety są dystrybuowane za pośrednictwem Eventim.

10. Kwota należności – jest to kwota, którą Użytkownik powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu. Na kwotę składają się cena wybranych Biletów, koszt dodatkowych elementów zamówienia wybranych przez Użytkownika, zgodnie z §7, Opłata serwisowa oraz koszt dostawy według opcji wybranej przez Użytkownika. O ostatecznej wysokości Kwoty należności Użytkownik jest informowany przed potwierdzeniem zamówienia.

11. Obiekt – miejsce, w którym będzie się odbywać dana Impreza.

12. Opłata serwisowa – opłata należna z tytułu korzystania przez Użytkownika z Systemu na stronie www.eventim.pl. w wysokości 3% sumy cen zamówionych Biletów oraz kosztu dodatkowych elementów zamówienia wybranych przez Użytkownika, zgodnie z §7.

13. Organizator – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, będąca organizatorem Imprezy.

14. Regulamin – niniejszy Regulamin dystrybucji biletów przez Eventim.

15. Regulamin Organizatora – regulamin konkretnej Imprezy ustanowiony przez jej Organizatora.

16. System – komputerowy system dystrybucji Biletów udostępniony przez Eventim. System umożliwia obsługę procesu składania zamówień, dystrybucji i odbioru Biletów, a także dokonywania zwrotów Biletów.

17. Użytkownik – każda osoba korzystająca z Systemu na stronie www.eventim.pl i nabywająca Bilet za pomocą Systemu.

18. Voucher Eventim – bon wydany na okaziciela, posiadający unikalny kod, uprawniający Użytkownika do jego realizacji za pośrednictwem strony www.eventim.pl.

19. Własny Punkt Eventim – stacjonarny punkt Eventim prowadzony pod adresem: Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa (d. ZASP), lub inny autoryzowany przez Eventim wskazany na stronie internetowej www.eventim.pl.

20. Zasady korzystania z Obiektu – dokument sporządzony przez właściciela lub zarządcę Obiektu określający zasady obowiązujące Użytkowników uczestniczących w Imprezie, która ma się odbyć na terenie danego Obiektu, dostępny na stronie internetowej Organizatora lub Obiektu; dokument ten może występować pod inną nazwą na stronie Organizatora lub Obiektu.

§ 2 Zasady Ogólne

1. Niniejszy Regulamin zawiera postanowienia dotyczące dystrybucji Biletów z wykorzystaniem Systemu na stronie www.eventim.pl.

2. Użytkownik korzystający z Systemu akceptuje warunki niniejszego Regulaminu.

3. Eventim dystrybuuje Bilety na Imprezy realizowane przez Organizatora oraz oferuje różne inne usługi dla Organizatora związane np. z organizacją kontroli Biletów. Eventim nie jest organizatorem Imprez. Informacje dotyczące Imprez, na które Użytkownik może kupić Bilet korzystając z Systemu, znajdują się na stronie www.eventim.pl.

4. Bilety są drukowane i dystrybuowane na różnych wzorach blankietów:
   a) bilet z czarno-białym nadrukiem;
   b) bilet z kolorowym nadrukiem (FanTicket).
   Bilety na Imprezę są drukowane według jednego lub obydwu wzorów, w zależności od decyzji Organizatora danej Imprezy, przy czym Bilety z kolorowym nadrukiem mogą być dostępne jedynie przy zamówieniach składanych na stronie www.eventim.pl. Użytkownik nie ma możliwości wyboru, według jakiego wzoru otrzyma Bilet. Bilety wykonane są z papieru termoczułego, który może ulec zniszczeniu w kontakcie ze zbyt wysoką temperaturą lub promieniami słonecznymi.

5. W przypadku, gdy Organizator zaprzestanie sprzedaży Biletów na daną Imprezę przez System, Eventim nie gwarantuje, iż dostarczy Bilety wszystkim Użytkownikom, którzy dokonali płatności. W przypadku, gdy Użytkownik zapłacił już za zamówienie, a nie otrzyma Biletu, Eventim dokona zwrotu wszelkich dokonanych przez niego płatności.

6. Przed zakupem Biletu na stronie www.eventim.pl Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz wszelkimi dodatkowymi informacjami zamieszczonymi przez Eventim na stronie www.eventim.pl., w szczególności wskazanymi w pkt 7-8 poniżej.

7. Jeżeli Organizator danej Imprezy opracował Regulamin Organizatora, to jego postanowienia także obowiązują Użytkowników. W takim przypadku Eventim udostępni Użytkownikowi Regulamin Organizatora poprzez umieszczenie go na stronie danej Imprezy. W przypadku składania zamówienia Biletów na Imprezy, w których warunki uczestnictwa są objęte także Regulaminem Organizatora, Użytkownik akceptuje wskazane regulaminy przy potwierdzaniu zamówienia.

8. Właściciel lub zarządca Obiektu, na którym ma odbywać się Impreza może określić Zasady korzystania z Obiektu. W takich przypadkach obowiązują one Uczestników przebywających na terenie Obiektu. Zasady korzystania z Obiektu będą udostępniane na stronie internetowej Organizatora lub Obiektu.

9. Organizator może udostępnić mapę Obiektu, w celu ułatwienia Użytkownikowi wyboru rodzaju Biletu. Eventim zastrzega, iż nie jest możliwe dokładne odwzorowanie konstrukcji Obiektu za pomocą grafiki, dlatego też prezentowane mapy Obiektów należy traktować jako uproszczony, poglądowy plan. Jeżeli Organizator wprowadzi późniejsze zmiany w mapie

Obiektu, w tym w szczególności w zakresie zmiany usytuowania sektorów, Eventim będzie niezwłocznie informował Użytkowników, których dotyczą zmiany o przekazanych mu przez Organizatora informacjach w tym zakresie.

§ 3 Etapy procesu zakupu Biletu na stronie www.eventim.pl

1. Proces zakupu Biletu dystrybuowanego przez Eventim z wykorzystaniem Systemu składa się z następujących etapów:
   a) wybór Imprezy
   b) wybór kategorii i rodzaju Biletu;
   c) wybór sposobu dostarczenia Biletu;
   d) wybór dostępnych dodatkowych elementów zamówienia;
   e) logowanie/rejestracja w Systemie, o ile Użytkownik nie zalogował się wcześniej;
   f) podanie/uzupełnienie danych adresowych niezbędnych do realizacji zamówienia, w szczególności dostarczenia Biletu;
   g) wybór sposobu płatności za Bilet;
   h) weryfikacja zamówienia, w tym Kwoty należności, i zaakceptowanie warunków zakupu Biletu oraz udzielenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia;
   i) potwierdzenie przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty;
   j) potwierdzenie warunków i realizacji zamówienia przez Eventim poprzez przesłanie wiadomości na podany adres e-mail.
2. Użytkownik ma możliwość założenia konta w Systemie przy podaniu wyłącznie adresu e-mail (Konto tymczasowe) lub zakładając pełne konto, zgodnie z postanowieniami § 4.

3. Bilety dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dostępne są po uprzednim skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta za pośrednictwem infolinii lub adresu e-mail niepelnosprawni@eventim.pl.

§ 4 Logowanie do Systemu na stronie www.eventim.pl

1. W celu założenia pełnego konta w Systemie Użytkownik powinien podać adres e-mail oraz hasło, a następnie uzupełnić dane niezbędne do pełnego wykorzystania konta, w tym realizacji zamówienia, tj.:

   a) nazwa użytkownika;
   b) imię i nazwisko;
   c) nazwa firmy;
   d) adres: ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy, miasto i kraj;
   e) data urodzenia;
   f) kontaktowy numer telefonu.

2. W zależności od rodzaju Imprezy, zgodnie z zaleceniem Organizatora wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub zasad bezpieczeństwa uczestników Imprezy, Eventim może żądać od Użytkownika podania również innych danych niezbędnych do zakupu danego Biletu.

3. Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany podanych przez siebie danych w Systemie w zakładce „Mój Eventim”, przy czym zamówienie jest realizowane zgodnie z danymi wskazanymi przez Użytkownika w potwierdzonym zamówieniu.

4. Eventim nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Użytkownika danych do Systemu lub za zmianę danych w Systemie przez Użytkownika, w szczególności danych adresowych. W przypadku, gdyby Użytkownik zauważył błąd w podanych przez siebie danych po potwierdzeniu zamówienia, powinien skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

§ 5 Zamówienie Biletu i wybór sposobu płatności za Bilet

1. Po zalogowaniu się do Systemu każdy Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na wybraną przez siebie Imprezę. Jeśli Regulamin Organizatora przewiduje wybór określonych kategorii Biletów, Użytkownik dokonując rezerwacji Biletu wybiera również kategorię Biletu. W zależności od postanowień Regulaminu Organizatora Użytkownik może dokonać zakupu określonej na stronie Imprezy ilości Biletów. Powyższe ograniczenie może dotyczyć zakupu w ramach konta Użytkownika lub w ramach danego zamówienia, zgodnie z informacją dostępną dla Użytkownika w trakcie procesu dokonywania zamówienia na stronie www.eventim.pl.

2. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia umieszczonych na Bilecie z danymi zawartymi w złożonym przez Użytkownika zamówieniu.

3. Możliwość złożenia zamówienia dotyczy Imprez aktywnych w Systemie.

4. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na Imprezę wskazanej na Bilecie liczbie osób (o ile jest Biletem na okaziciela) lub osobom imiennie wskazanym na Bilecie (w przypadku Biletu imiennego). W przypadku braku informacji na Bilecie dotyczącej liczby osób, jakie mogą jednorazowo wejść na Imprezę, Bilet uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.

§ 6 Wybór opcji dostarczenia Biletu zamówionego na stronie www.eventim.pl

1. Bilet, według wyboru Użytkownika może być dostarczony przez:
   a) pocztę
   b) kuriera;
   z zastrzeżeniem pkt 2, 3 oraz 6 poniżej.
2. W przypadku złożenia zamówienia na Ticketdirect, Użytkownikowi jest przesyłany, na adres e-mail podany przy składaniu zamówienia, link do wygenerowania Ticketdirect w formacie PDF, do wydrukowania.

3. Eventim zastrzega, że niektóre formy dostawy zamówienia mogą być niedostępne w przypadku wybranych Imprez. Ograniczenie to może wynikać z czasu, jaki pozostał do Imprezy i/lub z ustaleń z Organizatorem. W przypadku, gdy dana opcja będzie niedostępna dla danej Imprezy wówczas odpowiednia informacja będzie wyświetlana na stronie www.eventim.pl w procesie składania zamówienia.

4. Po skutecznym złożeniu zamówienia i jego potwierdzeniu, zgodnie z § 9 pkt 2 Regulaminu, Użytkownik nie ma możliwości zmiany wybranej opcji dostarczenia Biletu.

5. Bilety będą dostarczane Użytkownikowi za pośrednictwem podmiotu wybranego przez Użytkownika. Czas dostawy oraz koszty dostarczenia Biletu uzależnione są od wybranej przez Użytkownika opcji dostarczania Biletu. W przypadku wyboru opcji dostarczenia Biletu przewidzianej w pkt. 1 a) czas ten wyniesie maksymalnie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Eventim środków, zgodnie z § 8 pkt 5 poniżej, a przy wyborze opcji przewidzianej w pkt. 1 b) czas ten wyniesie maksymalnie 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Eventim środków, zgodnie z § 8 pkt 5 poniżej. W przypadku nieotrzymania Biletu przez Użytkownika w wyznaczonym terminie, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

6. O ile na daną Imprezę będzie możliwość odbioru osobistego Biletu, bezpośrednio przed Imprezą lub we Własnym Punkcie Eventim, opcja taka będzie każdorazowo wskazana przy opisie danej Imprezy. W celu zapewnienie bezpieczeństwa Użytkowników i zminimalizowania możliwości odbioru Biletów przez osoby nieuprawnione, warunkiem osobistego odbioru Biletu jest podanie następujących danych:

   a) numer zamówienia;
   b) imienia i nazwiska osoby składającej zamówienie;
   c) kodu odbioru (kod jest przekazywany w mailu potwierdzającym złożenie zamówienia);
   d) 4 cyfr karty kredytowej, jeżeli Użytkownik dokonał płatności za Bilet kartą kredytową.
   Użytkownik powinien dodatkowo okazać dokument tożsamości.

7. Użytkownik jest zobowiązany do chronienia danych dostępowych do konta oraz danych zamówienia.

8. W przypadku upoważnienia przez Użytkownika osoby trzeciej do odbioru Biletu musi ona znać: numer zamówienia, kod identyfikacyjny, 4 ostatnie cyfry karty kredytowej, imię i nazwisko podane w zamówieniu i/lub adres e-mail, który służy do logowania się na stronie www.eventim.pl oraz musi ona posiadać pisemne upoważnienie oraz dokument tożsamości (WZÓR UPOWAŻNIENIA). Eventim nie ponosi odpowiedzialności, jeśli osoba upoważniona przez Użytkownika zgubi, zniszczy lub nie przekaże Biletu Użytkownikowi, lub wykorzysta go w inny niepożądany dla Użytkownika sposób.

§ 7 Wybór dostępnych dodatkowych elementów zamówienia

1. Użytkownik ma możliwość zamówienia także dostępnych dodatkowych elementów zamówienia, widocznych na końcu składania zamówienia, w postaci Biletowego etui prezentowego. Jedynie przy zakupie Ticketdirect nie ma możliwości zamówienia Biletowego etui prezentowego.

2. Po zaznaczeniu wybranych dodatkowych elementów zamówienia pojawi się ich cena, która zostanie uwzględniona w Kwocie należności na końcu zamówienia.

§ 8 Wybór sposobu płatności za Bilet na stronie www.eventim.pl

1. Płatności za Bilet Użytkownik może dokonać w następujący sposób:
   a) przelewem;
   b) za pośrednictwem serwisu Dotpay (zgodnie z regulaminem tego serwisu);
   c) poprzez wykorzystanie Vouchera Eventim;
   d) za pomocą karty kredytowej Visa lub Euro/Mastercard.

   Wszelkie ewentualne koszty związane z dokonywaniem płatności za Bilet, w trybie przewidzianym w niniejszym postanowieniu Regulaminu, ponosi Użytkownik.

2. W przypadku niektórych Imprez jest możliwość płatności w systemie ratalnym, za pośrednictwem serwisu Dotpay, zgodnie z regulaminem tego serwisu (LINK). W takim przypadku informacja w tym zakresie będzie każdorazowo podana przy danej Imprezie.

3. Z tytułu korzystania z Systemu przez Użytkownika w trakcie procesu dokonywania zakupu Biletu, Eventim pobiera Opłatę serwisową od każdego zamówienia złożonego z wykorzystaniem Systemu.

4. Eventim zastrzega, że niektóre sposoby płatności za zamówienie mogą być niedostępne w przypadku niektórych Imprez. Ograniczenie to może wynikać z czasu, jaki pozostał do Imprezy i/lub z warunków przekazanych przez Organizatora. Wszelkie informacje na temat dostępnych form płatności za Bilety będą podane na stronie danej Imprezy.

5. Kwota należności wynikająca z zamówienia winna zostać zapłacona w całości niezwłocznie po dokonaniu zamówienia, zgodnie z podanym na stronie czasem, zależnym od wybranego sposobu zapłaty. W przypadku płatności:

   a) przelewem bankowym – płatność musi być dokonana nie później niż w ciągu 3 dni od dnia złożenia zamówienia;
   b) kartą kredytową oraz za pomocą przelewu elektronicznego – płatność powinna być dokonana w czasie podanym podczas składania zamówienia.
   c) Voucherem Eventim – kod z Vouchera Eventim powinien być wpisany przy składaniu zamówienia.

   Płatność za konkretne zamówienie może zostać dokonana w całości lub w części za pomocą Vouchera. W przypadku opłaty jedynie części zamówienia z wykorzystaniem Vouchera Eventim, pozostała część powinna zostać opłacona inną wybraną metodą, zgodnie z postanowieniami ppkt a) lub b) powyżej.

6. Podczas dokonania płatności należy podać w tytule przelewu dane, które zostały przedstawione na stronie www.eventim.pl podczas składania zamówienia, czyli numer zamówienia. Użytkownik nie może za pomocą jednego przelewu dokonać zapłaty za więcej niż jedno zamówienie.

7. Płatności, przy użyciu MasterCard i Visa są procesowane przez naszą spółkę macierzystą CTS EVENTIM CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, Contrescarpe 75 A, 28195 Bremen, Germany.

§ 9 Zakończenie procesu zakupu Biletu

1. Po dokonaniu wyboru Imprezy, rodzaju Biletu, sposobu płatności oraz opcji dostarczenia Biletu, Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania warunków nabycia Biletu sprawdzenia wprowadzonych przez Użytkownika do Systemu danych, oraz potwierdzenie chęci realizacji zamówienia poprzez wciśnięcie przycisku „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty". Po zaakceptowaniu warunków nabycia Biletu, Eventim przesyła Użytkownikowi na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, potwierdzenie złożenia zamówienia i zawarcia umowy.

2. Umowa zostaje zawarta po potwierdzeniu przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty Kwoty należności.

3. Nieopłacenie zamówienia w terminie, zgodnie z § 8 pkt 5, zostanie uznane jako odstąpienie Użytkownika od umowy i takie zamówienie zostanie automatycznie anulowane.

4. W przypadku anulowania zamówienia, zgodnie z pkt 3 powyżej, nie ma możliwości jego przywrócenia, a jedynie jest możliwe złożenie nowego zamówienia. W takim przypadku Eventim nie może zagwarantować, że wybrane Bilety będą wciąż dostępne. W przypadku, gdy wpłacone pieniądze wpłynęły po terminie określonym w § 8 pkt 5, Użytkownikowi przysługiwać będzie jedynie zwrot wpłaconych środków.

5. W przypadku, gdy Użytkownik chce uzyskać fakturę za zakupiony Bilet, winien w ciągu siedmiu dni od dnia dokonania płatności wystąpić ze stosownym wnioskiem na adres skrzynki elektronicznej: Info@eventim.pl. Jeżeli Użytkownik otrzymał już Bilet, to w celu uzyskania faktury Użytkownik wraz z wnioskiem jest zobowiązany odesłać oryginalny paragon na adres: Eventim, Dział Obsługi Klienta, Aleje Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa z dopiskiem PARAGON.

6. Eventim jest uprawniony do anulowania zamówienia/Biletu w sytuacji, gdy:
   a) Użytkownik dokonał płatności przy użyciu kradzionych kart kredytowych;
   b) Użytkownik dokonał płatności za pomocą Vouchera Eventim nabytego w nieautoryzowany sposób (inny niż poprzez zakup z wykorzystaniem Systemu);
   c) Użytkownik wystawił Bilet do dalszej sprzedaży;
   d) Bilet został kupiony w nieautoryzowanym przez Eventim lub Organizatora serwisie, sklepie lub platformie handlowej;
   e) Bilet nie został opłacony w terminie określonym w §8 pkt 5;
7. We wskazanych w pkt 3 ppkt a-d przypadkach Eventim jest uprawniony do dokonania zgłoszenia zdarzenia do właściwych organów ścigania.
8. Zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827), Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

§ 10 Odwołanie, zmiana czasu, miejsca i programu Imprezy, zwrot pieniędzy za Bilety

1. Bilet zakupiony w sposób określony w Regulaminie, nie uprawnia do zwrotu pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty lub miejsca odbycia Imprezy. W przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty lub miejsca odbycia Imprezy,

Użytkownik będzie miał możliwość wymiany Biletu na inny lub zwrotu pieniędzy, zgodnie z postanowieniami §10.

2. W przypadku odwołania, zmiany programu, czasu lub miejsca Imprezy, Eventim niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników. Użytkownicy będą poinformowani o tym poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej www.eventim.pl. Dodatkowo Użytkownicy mogą otrzymać tą informację e-mailem.

3. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w §10 ust 2 powyżej, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy, Użytkownik zobowiązany jest do przesłania na adres wskazany w pkt. 5 poniżej, aktualnych danych do przelewu bankowego (WZÓR FORMULARZA ZWROTU) , , Dowodu Zakupu i oryginału Biletu wraz z dodatkowymi elementami zamówienia np. etui prezentowego. W przypadku gdy klient, chce pozostawić etui prezentowe przy odwołanym wydarzeniu, wtedy proporcjonalnie koszt zakupu etui zostanie pomniejszony przy zwrocie. W przypadku zakupu Ticketdirect należy odesłać wypełniony formularz zwrotu na adres e-mail: cc@eventim.pl, przy czym wydruku Ticketdirect nie należy odsyłać drogą pocztą. W przypadku zagubienia Dowodu Zakupu Użytkownik zobowiązany jest do wypełnienia i przesłania do Eventim oświadczenia o zagubieniu Dowodu Zakupu, którego wzór dostępny jest na stronie www.eventim.pl (LINK).

4. Zwroty Biletów na odwołaną Imprezę przyjmowane są przez Eventim w terminie podanym przez Eventim, nie krótszym niż 30 dni od daty ogłoszenia, wyłącznie w punktach ich zakupu. Eventim zastrzega jednakże, iż w takim przypadku dla potrzeb obliczenia terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, liczy się dzień dostarczenia Biletu przez Użytkownika. W przypadku przesłania Biletu pocztą liczy się dzień nadania przez Użytkownika na adres wskazany w pkt 5 poniżej.

5. W przypadku zakupu Biletu na stronie www.eventim.pl należy odesłać zwracany Bilet na adres: Eventim Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa.

6. Zwrot pieniędzy za zakup Biletu odbędzie się przelewem lub w drodze zwrotu na kartę kredytową niezwłocznie, przy czym nie później niż w ciągu 14 dni od daty otrzymania wszystkich danych, o których mowa w pkt 3 i 4 powyżej, w zależności od sposobu dokonania zapłaty, przy czym Użytkownik może w formularzu reklamacyjnym wskazać rachunek bankowy, na który chciałby otrzymać zwrot.

7. Organizator może ustalić inne niż określone w niniejszym paragrafie zasady i terminy dokonywania zwrotu Biletów w przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty i miejsca odbycia Imprezy, z którymi Użytkownik będzie mógł się zapoznać poprzez informację zawartą na stronie internetowej www.eventim.pl. O zmianie procedury zwrotu Biletów w przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty i miejsca odbycia Imprezy, Użytkownik zostanie poinformowany także w momencie składania zamówienia za pośrednictwem Systemu.

§ 11 Procedura reklamacyjna

1. Wszelkie reklamacje powinny być zgłaszane przez Użytkownika do Działu Obsługi Klienta za pośrednictwem adresu mailowego: Info@eventim.pl lub w drodze listu poleconego

przesłanego do siedziby spółki: 00-508 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 25. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji.

2. W celu uproszczenia procesu reklamacyjnego Eventim stosuje formularz reklamacyjny, którego poprawne wypełnienie zapewnia podanie danych niezbędnych do szybkiego rozpatrzenia reklamacji (WZÓR FORMULARZA REKLAMACJI).

3. Reklamacje można zgłaszać w godzinach funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, tj. w Dni robocze od godziny 10:00 do godziny 18:00.

4. W przypadku, gdy dostarczony Bilet jest nieczytelny, zniszczony, uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem, Użytkownik powinien niezwłocznie zawiadomić Eventim, w trybie przewidzianym w pkt 1 powyżej. W przypadku otrzymania takiego zgłoszenia reklamacji Eventim będzie się każdorazowo kontaktował z Użytkownikiem w celu ustalenia sposobu przekazania Eventim Dowodu Zakupu oraz doręczenia Użytkownikowi nowego Biletu. Powyższe jest zależne od rodzaju Imprezy oraz czasu jaki do niej pozostał.

5. W przypadku otrzymania Biletu lub zamówionych dodatkowych elementów zamówienia, o których mowa w §7, niezgodnie z zamówieniem, Użytkownik powinien odesłać Bilet wraz z dodatkowym elementami zamówienie na adres: Eventim Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa, w celu dokonania jego wymiany wraz z Dowodem Zakupu.

6. W przypadku, gdy Użytkownik uszkodzi Bilet, zagubi Bilet lub Bilet zostanie mu ukradziony, Użytkownik może zwrócić się do Eventim z prośbą o wystawienie duplikatu Biletu. W takim przypadku pierwotny Bilet zostanie anulowany. W celu otrzymania duplikatu Biletu Użytkownik powinien przesłać wypełniony i podpisany formularz do Eventim na adres e-mail info@eventim.pl lub na adres Eventim Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa (WZÓR FORMULARZA).Koszt wystawienia duplikatu wynosi 10,00 złotych brutto. Koszt wystawienia i doręczenia duplikatu ponosi Użytkownik, (opcje wysyłki definiuje Użytkownik), opłaty należy dokonać na rachunek bankowy wskazany przez pracownika Eventim. Zgłoszenia wniosku o duplikat w trybie wskazanym powyżej Użytkownik może dokonać w godzinach funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, tj. w Dni robocze w godzinach od godziny 10:00 do godziny 18:00. W przypadku późniejszego zaistnienia przesłanek do wydania duplikatu należy kontaktować się z pracownikami Eventim bezpośrednio przed Imprezą, o ile Eventim zapewnia także obsługę Imprezy.

7. W przypadku konieczności wymiany Biletu, wykonania przedruku, wydania duplikatu lub nowego Biletu, nowy Bilet/duplikat będzie Biletem z czarno-białym nadrukiem.

8. W przypadku gdy, Eventim prowadzi obsługę na miejscu Imprezy, Użytkownik może wystąpić do Eventim o wykonanie wydruku Ticketdirect w dniu i miejscu odbycia się Imprezy. Koszt wykonania wydruku wynosi 10,00 złotych brutto i jest płatny bezpośrednio przy odbiorze wydruku.

§ 12 Odpowiedzialność

1. Użytkownik winien sygnalizować Eventim wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sytemu. Eventim nie odpowiada za czasową niedostępność Systemu, która wynika z przyczyn technicznych lub z okoliczności, na które Eventim nie ma wpływu i które znajdowały się poza kontrolą Eventim (siła wyższa).

2. W przypadku odwołania Imprezy przez Organizatora, Eventim zobowiązany jest do zwrotu Kwoty należności za Bilet, zgodnie z postanowieniami § 10 powyżej.

3. Eventim nie podnosi odpowiedzialności za wysłanie Biletu pod nieprawidłowy adres lub wysłanie wiadomości z informacjami dot. zamówienia lub odwołanego koncertu na niewłaściwy adres email, jeśli dane zostały błędnie podane przez Użytkownika.

4. W przypadku Biletów imiennych, Eventim zastrzega sobie prawo do weryfikowania danych zawartych na Bilecie imiennym zakupionym za jego pośrednictwem z danymi dysponenta tego Biletu, pod kątem ich zgodności. Eventim zastrzega, iż w razie jakichkolwiek wątpliwości, co do tego, iż dane dysponenta Biletu nie są zgodne z danymi zawartymi na Bilecie, ma prawo do żądania okazania przez dysponenta Biletu dokumentu tożsamości celem dokonania weryfikacji. Eventim zastrzega, że w przypadku gdyby okazało się, iż dane zawarte na bilecie różnią się od danych dysponenta Biletu, ma prawo odmówić wpuszczenia takiej osoby na Imprezę, na którą został zakupiony Bilet.

§ 13 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowym w myśl ustawy z dnia 29 sierpnia 2000 r. (tj. Dz.U. z 2001r., nr 101, poz. 926 z późn. zm.) o ochronie danych osobowych jest Eventim Sp. z o.o. z siedzibą przy Al. Jerozolimskich 25, 00–508 Warszawa.

2. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez Eventim, jak również (o ile wyraził taką zgodę np. dokonując rejestracji konta na www.eventim.pl) przez podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej CTS Eventim AG & Co. KGaA oraz przez podmioty powiązane kapitałowo lub personalnie z CTS Eventim AG & Co. KGaA jego danych osobowych w celu realizacji dokonanej rezerwacji, zakup Biletu oraz obsługi zwrotów i reklamacji. Użytkownik wyraża także zgodę na przetwarzanie i przekazywanie jego danych osobowych do podmiotów współpracujących z Eventim w zakresie sprzedaży Biletów oraz zajmujących się organizacją Imprez. Eventim, jak również podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej CTS Eventim AG & Co. KGaA oraz podmioty powiązane kapitałowo lub personalnie z CTS Eventim AG & Co. KGaA mogą także przetwarzać dane osobowe Użytkownika do celów marketingowych związanych ze sprzedażą Biletów na Imprezy np. dostarczaniem newsletterów informujących o aktualnych i planowanych Imprezach, o ile Użytkownik wyraził na to zgodę.

3. Użytkownik wyraża zgodę na zamieszczenie na zakupionym przez siebie Bilecie jego danych osobowych takich jak np. imię, nazwisko, nr PESEL, nr dokumentu tożsamości i inne, jeśli będzie wymagało tego bezpieczeństwo Imprezy i będzie to uzgodnione z Organizatorem. W takich przypadkach stosowna informacja będzie dostępna przy opisie danej Imprezy.

4. Użytkownik ma w każdej chwili prawo wglądu do swoich danych osobowych i może zażądać usunięcia swoich danych osobowych przez Eventim, podmioty wchodzące w skład grupy kapitałowej CTS Eventim AG & Co. KGaA oraz przez podmioty powiązane kapitałowo lub personalnie z CTS Eventim AG & Co. KGaA.

§ 14 Inne postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego.

2. W odniesieniu do wszelkich kwestii związanych z danym zamówieniem zastosowanie ma Regulamin obowiązujący w dniu składania zamówienia.

3. W razie sporów z Użytkownikiem, sądem właściwym do ich rozpoznawania jest sąd powszechny właściwy na podstawie obowiązujących przepisów.