

# REGULAMIN DYSTRYBUCJI BILETÓW ZA POŚREDNICTWEM SERWISU EVENTIM SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ Z DNIA 25.10.2023.

## 1. DEFINICJE

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

1. **Aplikacja mobilna** – aplikacja pod nazwą „EVENTIM PL” umożliwiająca korzystanie z Systemu, dostępna do pobrania z platformy dystrybucji cyfrowej App Store i Google Play na urządzenia przenośne pracujące pod kontrolą systemów operacyjnych iOS i Android.
2. **Bilet** – potwierdzenie prawa uprawnionego posiadacza Biletu do uczestnictwa w wybranej Imprezie, dostępnej w Systemie Eventim, na zasadach określonych w Regulaminie Organizatora.
3. **Bilet dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich** – Bilet upoważniający do wejścia do specjalnej wyznaczonej strefy umożliwiającej wjazd osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim.
4. **Dowód Zakupu** – Bilet, paragon fiskalny, faktura albo inny dokument potwierdzający zakup Biletu, np. wydruk z karty kredytowej, potwierdzenie mailowe.
5. **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](tel:+48225918383), email: [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl).
6. **Dzień roboczy** – każdy dzień, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

7. **Eventim** – Eventim sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Mokotowska 49, 00-542 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, 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. **EVENTIM.Pass** – Bilet w formie elektronicznej (QR kod), do którego otrzymania, wygenerowania, przetwarzania i przechowywania niezbędna jest Aplikacja Mobilna w wersji 4.3 lub nowszej, działająca na urządzeniu końcowym (z wersją systemu operacyjnego przynajmniej Android 5.0 lub iOS 12) oraz dostęp do internetu i sieci GSM.

9. **FanTicket** – Bilet w formie papierowej z kolorowym nadrukiem, dostępny jedynie na wskazane Imprezy, przy zamówieniach składanych przez System Eventim.

10. **Impreza** – każde wydarzenie kulturalne, sportowe lub inne organizowane przez Organizatora, na które to wydarzenie Bilety są dostępne w Systemie Eventim.

11. **Kwota należności** – kwota, którą Użytkownik powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu. Na kwotę składają się cena Biletów wybranych przez Użytkownika, Opłata serwisowa, koszt biletowego etui prezentowego, koszt ubezpieczenia oraz koszty dostawy, w zależności i według opcji wybranych przez Użytkownika. Kwota należności obejmuje należne podatki. Użytkownik ma możliwość zweryfikowania ostatecznej wysokości Kwoty Należności przed potwierdzeniem złożenia i opłaceniem zamówienia.

12. **Nabywca Biletu** – Użytkownik, który nabył Bilet poprzez System Eventim.

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

14. **Opłata serwisowa** – opłata należna od Nabywcy Biletu z tytułu obsługi dokonanej przez Użytkownika zamówienia za pośrednictwem Systemu na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) lub w [Aplikacji Mobilnej](#) w wysokości wyszczególnionej w koszyku.

15. **Organizator** – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, będąca organizatorem Imprezy. W ramach komunikacji Eventim Organizator może być również oznaczany zamiennie zwrotem "Promotor".

16. **Posiadacz Biletu** – osoba, która legitymuje się Biletem w sposób uprawniony, spełniająca wymagania Regulaminu i Regulaminu Organizatora.

17. **Regulamin** – niniejszy regulamin.

18. **Regulamin Organizatora** – regulamin konkretnej Imprezy ustanowiony przez jej Organizatora, udostępniany na Stronie danej Imprezy.

19. **Regulamin Sprzedaży Biletów na daną Imprezę** – regulamin dotyczący sprzedaży Biletów na daną Imprezę zamieszczony na stronie Imprezy. Regulamin Sprzedaży Biletów na daną Imprezę ma zastosowanie jedynie przy zakupie Biletów na tę Imprezę.

20. **Strona Imprezy/Strona danej Imprezy** – podstrona na [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) lub zakładka w [Aplikacji Mobilnej](#), dedykowana danej Imprezie w celu przekazania Użytkownikom informacji o Imprezie organizowanej przez Organizatora.

21. **System Eventim/System** – udostępniony przez Eventim elektroniczny system do nabywania Biletów na wydarzenia organizowane przez Organizatorów, który umożliwia obsługę m.in. procesu składania zamówień wybranych Biletów, generowania ich w formie elektronicznej, a także dokonywania zwrotów Biletów. Dostęp do Systemu Eventim jest możliwy na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) oraz w [Aplikacji Mobilnej](#). Minimalne wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Systemu Eventim to: dostęp do sieci internet, przeglądarka stron internetowych (zalecane: Microsoft Edge, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera) aplikacja do obsługi Javascript i plików Cookies oraz program do obsługi plików typu PDF. W przypadku korzystania z [Aplikacji Mobilnej](#) konieczne jest posiadanie urządzenia mobilnego z systemem Android lub iOS i pobranie [Aplikacji Mobilnej](#).

22. **Ticketdirect** – Bilet w formie elektronicznej dostarczany Użytkownikowi, po złożeniu i opłaceniu zamówienia, w formie linka służącego do

wygenerowania Biletu w formie pliku PDF lub zapisania go w formacie Google/Apple Wallet.

23. **Użytkownik** – każda osoba korzystająca z Systemu Eventim.

24. **Voucher Eventim** – bon wydany na okaziciela, posiadający unikalny kod, uprawniający Użytkownika do jego realizacji za pośrednictwem Systemu Eventim.

25. **Wejściówka** – potwierdzenie prawa uprawnionego posiadacza nieodpłatnej Wejściówki do uczestnictwa w wybranej Imprezie, dostępnej w Systemie Eventim, zgodnie z Regulaminem Organizatora. Do Wejściówek stosuje się odpowiednio regulacje dotyczące Biletu.

26. **Zasady korzystania z Obiektu** – dokument sporządzony przez właściciela lub zarządcę Obiektu określający zasady obowiązujące osoby uczestniczące 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.

26. **Memory ticket** – produkt o charakterze kolekcjonerskim, którego zamówienie jest możliwe wyłącznie przy niektórych imprezach, wskazanych na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl), który może być dostarczony wyłącznie w związku z nabyciem Biletu, o ile Nabywca Biletu wskaże tak w składanym zamówieniu.

## 2. ZASADY OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin zawiera postanowienia dotyczące: założenia i utrzymania konta w Systemie Eventim, nabywania Biletów poprzez System Eventim, postępowania w przypadku odwołania lub zmiany miejsca lub terminu Imprezy oraz trybu składania i rozpatrywania reklamacji.

2. Eventim udostępnia do sprzedaży Bilety na Imprezy realizowane przez Organizatora. Eventim nie jest organizatorem Imprez i odpowiada jedynie za poprawność działania Systemu Eventim, dostarczenie Biletu zgodnie z zamówieniem i za to, że Bilety nabyte z wykorzystaniem Systemu Eventim będą uznawane przez Organizatora za uprawniające do wejścia na daną Imprezę zgodnie z Regulaminem Organizatora.

3. Użytkownik korzystający z Systemu Eventim akceptuje warunki niniejszego Regulaminu. Użytkownik nie ma prawa zamieszczać treści o charakterze bezprawnym, w szczególności mogących naruszać dobra osobiste innych osób, w tym Eventim, a także podejmować działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia w Systemie Eventim.

4. W zależności od decyzji Organizatora danej Imprezy Bilety są sprzedawane:

a) w formie papierowej lub w formie elektronicznej (w formacie: Ticketdirect lub EVENTIM.Pass);

b) jako Bilety imienne lub na okaziciela.

Organizator może także dopuścić możliwość sprzedaży Biletów w formie Karnetów, które uprawniają posiadacza do uczestnictwa w określonej na Karnecie ilości Imprez, zgodnie z Regulaminem Organizatora lub zlecić Eventim dystrybucję Wejściówek. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na Stronie danej Imprezy.

5. Bilety w formie papierowej są przygotowywane – w zależności od Imprezy – na blankietach:

a) z czarno-białym nadrukiem;

lub

b) z kolorowym nadrukiem (FanTicket).

Bilety na Imprezę są drukowane przy wykorzystaniu jednego lub obydwu blankietów, w zależności od decyzji Organizatora danej Imprezy, przy czym FanTicket mogą być dostępne jedynie przy zamówieniach składanych przez System Eventim. Nabywca Biletu nie ma możliwości wyboru, na jakim blankiecie otrzyma Bilet.

6. Bilety w wersji papierowej wykonane są z papieru termoczułego, który może ulec zniszczeniu w kontakcie ze zbyt wysoką temperaturą lub promieniami słonecznymi.

7. Przed zakupem Biletu przez System Eventim Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Organizatora,

Regulaminem Sprzedaży Biletów na daną Imprezę, a także Zasadami Korzystania z Obiektu oraz informacjami zamieszczonymi na Stronie Imprezy, które mogą zawierać regulacje wyjątkowe dla konkretnej Imprezy. Nabywcy Biletów zobowiązani są do sprawdzania Strony Imprezy, na którą nabyli Bilet, także bezpośrednio przed terminem Imprezy. W przypadku otrzymania przez Eventim informacji od Organizatora o zmianie terminu lub programu Imprezy lub też wystąpienia okoliczności, które wiążą się z koniecznością spełnienia dodatkowych wymagań przez Uczestników, Eventim przekaże Nabywcom Biletów informacje uzyskane od Organizatora w tym zakresie. W przypadku gdy Nabywca Biletu dokonał zakupu Biletów dla innych osób, Nabywca Biletu jest zobowiązany poinformować je o wszystkich regulacjach dotyczących Imprezy.

8. Niektóre rodzaje Imprez mogą być objęte dodatkowymi regulacjami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawa, w tym ustawy z dnia 20 marca 2009 roku o bezpieczeństwie imprez masowych oraz innych aktów prawnych regulujących kwestie bezpieczeństwa, jak również mających na celu zwalczanie, przeciwdziałanie i zapobieganie chorobom zakaźnym. Takie regulacje dotyczą wszystkich uczestników Imprezy. W przypadku meczów piłki nożnej obowiązują przepisy dotyczące szczególnej identyfikacji osób uczestniczących w takiej imprezie oraz tzw. zakazów stadionowych. Bilet wstępu na mecz piłki nożnej lub inny dokument uprawniający do przebywania na nim jest ważny wraz z dokumentem potwierdzającym tożsamość.

9. W przypadku Biletów sprzedawanych jako bilety imienne Nabywca Biletów powinien podać dane osobowe, zgodnie z wymogami Organizatora Imprezy. W zależności od decyzji Organizatora i postanowień Regulaminu Organizatora konieczne jest podanie danych wszystkich osób, które będą Posiadaczami Biletów (uczestnikami Imprezy) lub jedynie Nabywcy Biletów. Ewentualną dopuszczalność późniejszej zmiany danych na Bilecie określa Regulamin Organizatora. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą każdorazowo podane na Stronie Imprezy.

10. W przypadku Biletów sprzedawanych jako bilety imienne, Bilety te będą weryfikowane przy wejściu na Imprezę pod kątem zgodności danych zawartych na Bilecie z danymi posiadacza Biletu. W celu dokonania weryfikacji danych, posiadacz Biletu ma obowiązek okazać dokument tożsamości. W przypadku, gdyby okazało się, iż dane zawarte na Bilecie

różnią się od danych posiadacza Biletu, Organizator ma prawo odmówić wpuszczenia takiej osoby na Imprezę. Regulacje te dotyczą wszystkich rodzajów biletów, w szczególności biletów w formacie EVENTIM.Pass.

11. W przypadku, gdy Użytkownik dokonuje płatności za Bilet w ramach korzystania z Vouchera Eventim, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu korzystania z Voucherów Eventim, dostępnego na stronie [www.eventim.pl/campaign/voucherterms](http://www.eventim.pl/campaign/voucherterms). Korzystanie z Voucherów Organizatora jest uregulowane w Regulaminie Voucherów Organizatora dostępnym na stronie [www.eventim.pl/campaign/orgvoucherterms](http://www.eventim.pl/campaign/orgvoucherterms).

12. 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 Nabywców Biletów, których dotyczą zmiany o przekazanych mu przez Organizatora informacjach w tym zakresie. Jednocześnie Eventim nie odpowiada za ewentualne ograniczenia widoczności podczas trwania Imprezy, wynikające z instalacji elementów scenicznych lub też wyposażenia produkcyjnego, które nie zostały wcześniej uwzględnione przez Organizatora na mapie Obiektu.

13. Eventim, na zlecenie Organizatora, może dystrybuować z wykorzystaniem Systemu Eventim także nieodpłatne Wejściówki na wskazane Imprezy. Do dystrybucji Wejściówek mają odpowiednio zastosowanie postanowienia Regulaminu o sprzedaży Biletów. Szczegółowe informacje znajdują się każdorazowo na Stronie danej Imprezy.

14. W celu założenia konta w Systemie Eventim Użytkownik zobowiązany jest podać adres e-mail oraz utworzyć hasło. Do złożenia zamówienia w Systemie Eventim konieczne jest posiadanie konta oraz podanie danych niezbędnych do realizacji – w tym dostarczenia – zamówienia.

15. Użytkownik posiadający konto w Systemie ma możliwość samodzielnej zmiany podanych przez siebie danych w zakładce „Mój Eventim”, przy czym zamówienie jest realizowane zgodnie z danymi wskazanymi przez

Użytkownika na etapie składania zamówienia. W przypadku zmiany adresu e-mail w danych kontaktowych będzie on zmieniony także jako e-mail do logowania do Systemu.

16. Użytkownik odpowiada za poprawność podanych przez siebie danych. W przypadku, gdyby Użytkownik zauważył błąd w podanych przez siebie danych po potwierdzeniu zamówienia, powinien skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

17. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Eventim zablokuje i następnie usunie konto Użytkownika z Systemu.

### **3. ETAPY PROCESU ZAKUPU BILETU NA STRONIE WWW.EVENTIM.PL**

1. Proces zakupu Biletu z wykorzystaniem Systemu Eventim składa się z następujących etapów:

- a) zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu;
- b) wybór Imprezy;
- c) zapoznanie się z Regulaminem Organizatora, Zasadami korzystania z Obiektu i Regulaminem Sprzedaży Biletów na daną Imprezę (o ile dane regulacje dotyczą wybranej Imprezy) oraz informacjami umieszczonymi na Stronie Imprezy;
- d) wybór kategorii i rodzaju Biletu;
- e) wybór sposobu dostarczenia Biletu;
- f) wybór biletowego etui prezentowego oraz memory ticket (o ile są dostępne przy danym zamówieniu);
- g) logowanie/rejestracja w Systemie Eventim, o ile Użytkownik nie zalogował się wcześniej;
- h) podanie/uzupełnienie danych niezbędnych do realizacji zamówienia, w szczególności dostarczenia Biletu;

i) podanie danych osobowych, które znajdują się na bilecie, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizatora (dotyczy jedynie biletów imiennych);

j) wybór sposobu płatności za Bilet;

k) weryfikacja zamówienia, w tym Kwoty należności i zaakceptowanie warunków zakupu Biletu, w tym udostępnionych regulaminów;

l) potwierdzenie przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty;

m) potwierdzenie warunków i realizacji zamówienia przez Eventim poprzez przesłanie wiadomości na podany adres e-mail.

2. Bilety dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich dostępne są po skontaktowaniu się z Działem Obsługi Klienta za pośrednictwem infolinii lub adresu e-mail [ozn@eventim.pl](mailto:ozn@eventim.pl).

3. Użytkownik, w trakcie dokonywania zakupu Biletów na niektóre Imprezy, ma możliwość zawarcia z ubezpieczycielem dodatkowej umowy ubezpieczenia obejmującego zaistnienie zdarzenia uniemożliwiającego uczestnictwo w Imprezie, na zasadach określonych przez ubezpieczyciela. Informacje o ubezpieczycielu i warunkach ubezpieczenia znajdują się tutaj: <https://www.eventim.pl/campaign/insurance/>

## 4. ZAMÓWIENIE BILETU

1. Z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej, po zalogowaniu się do Systemu każdy Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na wybraną Imprezę, przy czym każdego Użytkownika obowiązuje limit zakupu maksymalnie ośmiu (8) biletów na Imprezę, chyba, że ustawienia systemowe dają możliwość zakupu w ramach jednego zamówienia większej liczby Biletów.

2. W przypadku niektórych Imprez możliwe są szczególne ograniczenia dotyczące ilości nabywanych Biletów, wynikające z postanowień Regulaminu Organizatora. Powyższe ograniczenia mogą dotyczyć w szczególności limitu zakupu Biletów w ramach konta Użytkownika lub w ramach danego zamówienia, zgodnie z informacją dostępną dla Użytkownika w trakcie procesu dokonywania zamówienia w Systemie Eventim.

3. W przypadku zamówienia przez Użytkownika większej liczby Biletów niż dopuszczalna ilość (zarówno w ramach jednego, jak i w ramach kilku zamówień), Eventim anuluje Bilety zakupione ponad limit. W przypadku chęci zakupu większej ilości Biletów Użytkownik powinien się skontaktować z [b2b@eventim.pl](mailto:b2b@eventim.pl).

4. W zależności od tego, która opcja jest dostępna przy danej Imprezie w momencie zakupu Biletu przez Użytkownika, Użytkownik może dokonać wyboru Biletów w następujący sposób:

a) korzystając z automatycznego wyboru miejsc – w tym przypadku System przydziela Użytkownikowi wolne miejsca znajdujące się we wskazanej przez niego kategorii cenowej. W przypadku zamówienia większej niż jeden (1) liczby Biletów automatyczny wybór miejsca nie daje Użytkownikowi gwarancji, że przydzielonego przez niego miejsca będą miejscami sąsiadującymi ze sobą;

b) korzystając z zakupu z planu sali – w tym przypadku Użytkownik samodzielnie wskazuje na interaktywnym planie Obiektu miejsca, które chciałby zakupić. W przypadku niektórych Imprez opcja ta może być rozbudowana o widok panoramy, który prezentuje Użytkownikowi widok na Obiekt ze wskazanego miejsca. Widok ten jest jedynie przykładowy i może różnić się od rzeczywistego w zależności od Obiektu i samej Imprezy.

5. Po otrzymaniu Biletu, Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia umieszczonych na Bilecie danych z danymi podanymi w złożonym przez Użytkownika zamówieniu. W przypadku rozbieżności pomiędzy tymi danymi Użytkownik powinien zgłosić reklamację na zasadach określonych w §9.

6. W przypadku złożenia zamówienia na Bilety w formacie EVENTIM.Pass, Bilety te mogą zostać wygenerowane (w formie kodu QR) i przedstawione do zeskanowania przy wejściu na Imprezę jedynie za pomocą Aplikacji Mobilnej, przy czym, w zależności od decyzji Organizatora, kod QR może pozostać nieaktywny aż do dnia Imprezy. Do wygenerowania i aktywowania kodu QR konieczny jest dostęp do internetu. Ponadto, w przypadku niektórych Imprez, w celu wygenerowania kodu QR konieczna jest wcześniejsza weryfikacja numeru telefonu podanego przy składaniu zamówienia poprzez wysyłkę jednorazowego kodu SMS.

7. 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). Bilety są możliwe do zeskanowania przy wejściu na Imprezę jedynie raz, chyba że co innego wyraźnie wynika z informacji otrzymanych od Organizatora lub wskazanych na takim Bilecie.

8. Bilet uprawnia Posiadacza Biletu do zajęcia miejsca wskazanego na Bilecie, o ile informacja o numerze miejsca została zamieszczona na Bilecie. Organizator ma prawo do zmiany miejsca wskazanego na Bilecie na inne, w tej samej kategorii cenowej lub wyższej, zarówno przed, jak i w trakcie trwania Imprezy, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa, ochrona porządku publicznego lub inne uzasadnione okoliczności, o których Posiadacz Biletu zostanie poinformowany.

9. Nabywca Biletu w formie papierowej ma możliwość zamówienia także biletowego etui prezentowego.

10. W związku z nabyciem Biletu na niektóre Imprezy, wskazane na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl), Nabywca Biletu może zamówić dodatkowo do Biletu, memory ticket. W przypadku zamówienia memory ticket Nabywca Biletu jest zobowiązany do poniesienia kosztów obsługi wysyłki, pakowania i dostarczenia memory ticket, zgodnie z cennikiem metody dostawy prezentowany w koszyku.

11. Memory ticket nie jest Biletem w rozumieniu Regulaminu i nie uprawnia do wejścia i uczestniczenia w Imprezie.

12. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup Biletów bez ingerencji Użytkownika. Bilety zakupione z użyciem niedozwolonych narzędzi będą anulowane.

## **5. WYBÓR OPCJI DOSTARCZENIA BILETU ZAMÓWIONEGO NA STRONIE WWW.EVENTIM.PL**

1. Bilet w formie papierowej może być dostarczony pocztą lub kurierem – w zależności od decyzji Nabywcy Biletu – przy czym niektóre formy dostawy zamówienia mogą być niedostępne w przypadku wybranych Imprez.

Ograniczenie to może wynikać z czasu, jaki pozostał do Imprezy i/lub z decyzji Organizatora. W przypadku, gdy dana opcja będzie niedostępna dla danej Imprezy wówczas odpowiednia informacja będzie wyświetlana na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) w procesie składania zamówienia.

2. Bilet w formie elektronicznej jest dostarczany: (i) w przypadku TicketDirect – poprzez link wysłany w wiadomości e-mail; (ii) w przypadku EVENTIM.Pass – poprzez samodzielne wygenerowanie Biletu w Aplikacji mobilnej.

3. Po złożeniu zamówienia i jego potwierdzeniu, zgodnie z § 7 pkt 2 Regulaminu, Użytkownik nie ma możliwości zmiany wybranej opcji dostarczenia Biletu.

4. Bilety będą dostarczane Użytkownikowi za pośrednictwem metody dostawy wybranej przez Użytkownika. Czas dostawy oraz koszty dostarczenia Biletu uzależnione są od wybranej przez Użytkownika formy i opcji dostarczania Biletu. Maksymalny czas wysyłki Biletów wynosi 14 Dni roboczych od dnia otrzymania przez Eventim środków, zgodnie z § 6 pkt 4 poniżej, chyba że przy składaniu zamówienia wskazany jest dłuższy termin. Ticketdirect oraz EVENTIM.Pass są dostarczane niezwłocznie po otrzymaniu przez Eventim płatności, chyba że przy składaniu zamówienia wskazany jest dłuższy termin i z zastrzeżeniem § 4 pkt 6 Regulaminu. W przypadku nieotrzymania Biletu przez Użytkownika w wyznaczonym terminie, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

5. O ile na daną Imprezę będzie możliwość odbioru osobistego Biletu bezpośrednio przed Imprezą, opcja taka będzie każdorazowo wskazana na Stronie Imprezy wraz ze wskazaniem miejsca odbioru. W celu zminimalizowania możliwości odbioru Biletów przez osoby nieuprawnione, warunkiem osobistego odbioru Biletu jest podanie następujących danych:

- a) numeru zamówienia;
- b) imienia i nazwiska osoby Nabywcy Biletu;

Dodatkowo przy odbiorze Biletów należy okazać dokument tożsamości.

6. W przypadku upoważnienia przez Użytkownika osoby trzeciej do odbioru Biletu musi ona znać: numer zamówienia, imię i nazwisko Nabywcy Biletu podane w zamówieniu i/lub adres e-mail, który służy do logowania się Systemie Eventim oraz musi ona posiadać pisemne upoważnienie Nabywcy Biletu oraz dokument tożsamości ([WZÓR UPOWAŻNIENIA](#)). Eventim jest zobowiązany do wydania Biletu osobie upoważnionej i takie wydanie uważa się za dostarczenie Biletu Nabywcy Biletu.

7. Memory ticket będzie dostarczony Użytkownikowi za pośrednictwem metody dostawy wybranej przez Użytkownika. Czas dostawy oraz koszty dostarczenia memory ticket uzależnione są od wybranej przez Użytkownika formy i opcji dostarczenia memory ticket.

## **6. WYBÓR SPOSOBU PŁATNOŚCI ZA BILET NA STRONIE WWW.EVENTIM.PL**

1. System Eventim umożliwia dokonanie płatności w następujące sposoby:

- a) przelewem;
- b) za pośrednictwem serwisu Przelewy24 (zgodnie z regulaminem tego [serwisu](#));
- c) poprzez wykorzystanie Vouchera Eventim;
- d) za pomocą karty kredytowej Visa, Diners, Discover lub Euro/Mastercard (zgodnie z regulaminem zewnętrznego operatora);
- e) Sofort (zgodnie z regulaminem [serwisu](#));
- f) PayPal (zgodnie z regulaminem [serwisu](#));
- g) Blik (zgodnie z regulaminem [usługi](#));
- h) PayPo (zgodnie z regulaminem [usługi](#));
- h) Apple lub Google Pay,

przy czym przy zakupie Biletów na daną Imprezę mogą być dostępne tylko wybrane metody płatności wskazane w procesie składania zamówienia. Koszty związane z wybraną metodą płatności ponosi Użytkownik.

2. Z tytułu obsługi zamówienia zakupu Biletu przez Użytkownika za pomocą Systemu Eventim pobiera Opłatę serwisową. Wysokość Opłaty serwisowej uzależniona jest od przedmiotu zamówienia oraz jest każdorazowo wyszczególniona w procesie zakupu Biletu.

3. Kwota należności wynikająca z zamówienia winna zostać zapłacona w całości niezwłocznie po dokonaniu zamówienia, nie później niż:

a) w przypadku płatności przelewem bankowym – płatność musi być dokonana nie później niż w ciągu 3 dni od dnia złożenia zamówienia;

b) w przypadku zapłaty Voucherem Eventim – kod z Vouchera Eventim powinien być wpisany przy składaniu zamówienia;

c) w przypadku pozostałych dostępnych metod płatności – płatność powinna być dokonana w czasie podanym podczas składania zamówienia.

W przypadku dokonania płatności przelewem bankowym należy podać w tytule przelewu dane zamówienia przekazane w mailu potwierdzającym rezerwację biletów.

4. 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 pkt 3 lit. a) lub c) powyżej.

5. Za dokonanie płatności rozumie się moment wpływu środków pieniężnych na rachunek Eventim lub potwierdzenia dokonania transakcji przez operatora płatności. Brak wpływu środków pieniężnych na rachunek Eventim lub nieotrzymanie potwierdzenia dokonania transakcji przez operatora płatności w terminie określonym w pkt 3 powyżej powoduje anulowanie zamówienia.

6. W przypadku anulowania zamówienia, zgodnie z pkt 5 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 pkt 3 powyżej,

Użytkownikowi przysługiwać będzie jedynie zwrot wpłaconych środków, w tym Opłaty serwisowej.

7. Użytkownik nie może za pomocą jednej płatności dokonać zapłaty za więcej niż jedno zamówienie.

## **7. ZAKOŃCZENIE PROCESU ZAKUPU BILETU**

1. Po dokonaniu wyboru Imprezy, rodzaju i ilości Biletów, sposobu płatności oraz opcji dostarczenia Biletów, oraz zapoznaniu się z informacją o Kwocie należności, Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania warunków nabycia Biletów (w tym Regulaminu i Regulaminu Organizatora), sprawdzenia wprowadzonych przez Użytkownika do Systemu danych, oraz potwierdzenie chęci realizacji zamówienia poprzez wciśnięcie przycisku „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. Po zaakceptowaniu warunków nabycia Biletów, 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 (umowa zakupu Biletu).

3. Nieopłacenie zamówienia w terminie, zgodnie z § 6 pkt 4, zostanie uznane jako odstąpienie Użytkownika od umowy i takie zamówienie zostanie automatycznie anulowane.

4. Po uprzednim zaznaczeniu opcji otrzymania faktury VAT w ramach procesu składania zamówienia, faktura zostanie dostarczona Klientowi na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług. W tym celu Nabywca Biletu jest zobowiązany przekazać wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury. W przypadku, gdy Użytkownik chce uzyskać fakturę za zakupiony Bilet wystawioną na firmę jest zobowiązany podać dane firmy wraz z numerem NIP w momencie składania zamówienia. Biorąc pod uwagę art. 106b ust. 5 ustawy o podatku od towarów i usług późniejsze uzupełnienie tych danych i otrzymanie faktury VAT ze wskazanym numerem NIP nabywcy nie będzie możliwe.

5. Eventim jest uprawniony do anulowania zamówienia/Biletu w sytuacji, gdy:

- a) Użytkownik dokonał płatności z naruszeniem prawa;
  - b) Użytkownik dokonał płatności za pomocą Vouchera Eventim/Vouchera Organizatora nabytego w nieautoryzowany sposób (inny niż poprzez zakup z wykorzystaniem Systemu);
  - c) Bilet został wystawiony do dalszej sprzedaży poza Systemem Eventim (z wyjątkiem autoryzowanych kanałów odsprzedaży, w przypadkach dozwolonych przez Organizatora);
  - d) Bilet został kupiony w nieautoryzowanym przez Eventim lub Organizatora serwisie, sklepie lub platformie handlowej;
  - e) Bilet nie został opłacony w terminie, zgodnie z §6pkt 3;
  - f) Użytkownik nabył Bilety w ilości przekraczającej obowiązujący limit;
  - g) Bilet został nabyty z naruszeniem postanowień Regulaminu lub Regulaminu Organizatora;
- oraz w innych sytuacjach wskazanych wyraźnie w Regulaminie lub Regulaminie Organizatora.

6. We wskazanych w pkt 5 lit. a-d przypadkach Eventim jest uprawniony do dokonania zgłoszenia zdarzenia do właściwych organów ścigania.

7. Z zastrzeżeniem postanowienia pkt 3 powyżej, 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 zakupu Biletu.

## **8. ODWOŁANIE, ZMIANA CZASU I MIEJSCA IMPREZY, ZWROT PIENIĘDZY ZA BILETY, ZMIANA DANYCH ORAZ ZGODA NA ODSPRZEDAŻ BILETÓW**

1. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego §8 lub o ile z innych postanowień Regulaminu lub Regulaminu Organizatora wyraźnie nie wynika inaczej, Bilet zakupiony poprzez System Eventim nie podlega zwrotowi, a Nabywcy Biletu nie przysługuje zwrot środków zapłaconych tytułem Kwoty należności, z zastrzeżeniem postanowień poniżej.

2. W przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty lub miejsca Imprezy przez Organizatora lub w innych sytuacjach wskazanych w Regulaminie Organizatora, Nabywca Biletu będzie miał możliwość dokonania zwrotu Biletu, zgodnie z postanowieniami niniejszego §8 Regulaminu. Eventim obsługuje proces zwrotów Biletów na zlecenie Organizatora.

3. W przypadku odwołania, zmiany czasu lub miejsca Imprezy przez Organizatora, Eventim niezwłocznie po otrzymaniu informacji od Organizatora, poinformuje o tym fakcie Nabywców Biletów drogą elektroniczną (e-mail lub SMS) lub umieszczając informację na Stronie danej Imprezy.

4. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w §8 pkt 3 powyżej, w celu dokonania zwrotu Biletu, Nabywca Biletu powinien kierować się procedurą podaną na stronie: <https://www.eventim.pl/help/cancellation/>, chyba, że Organizator podjął decyzję o zastosowaniu innej procedury zwrotu. O takiej sytuacji Użytkownik będzie każdorazowo informowany przez Eventim w sposób wskazany w pkt 3 powyżej.

5. W przypadku, jeżeli Regulamin Organizatora dopuszcza także inne niż wskazane w pkt 3 powyżej sytuacje (tj. inne niż odwołanie, zmiana czasu lub miejsca Imprezy), w których jest możliwe dokonanie zwrotu Biletu na Imprezę Organizatora, zastosowanie ma procedura określona w pkt 4 powyżej, o ile inna procedura nie jest wskazana w Regulaminie Organizatora.

6. W przypadku obsługiwanego przez Eventim procesu zwrotów Biletów na zlecenie Organizatora, Eventim zobowiązany jest do zwrotu wyłącznie ceny zwracanych Biletów.

7. Zwrot środków za zakup Biletu odbędzie się niezwłocznie po otrzymaniu środków od Organizatora.

8. Zwrot opłaty za ubezpieczenie – o ile Nabywca Biletu je wykupił – przysługuje w przypadkach i na zasadach określonych w polisie ubezpieczeniowej. W celu uzyskania zwrotu opłaty za ubezpieczenie Nabywca Biletu powinien zgłosić się bezpośrednio do ubezpieczyciela.

9. W przypadku Biletów imiennych dopuszczalność i zasady zmiany danych na Bilecie określa Regulamin Organizatora danej Imprezy. Jeżeli z

Regulaminu Organizatora wynika konieczność poniesienia przez Nabywcę Biletu dodatkowej opłaty w związku z dokonywaną zmianą danych, zostanie on poinformowany o sposobie w jakim może dokonać tej opłaty.

10. Biletów nie można odsprzedawać, chyba że jest to dozwolone przez Organizatora, przy czym w takim przypadku Organizator wskaże autoryzowane kanały odsprzedaży. Jedynie Bilety odsprzedane za pośrednictwem autoryzowanych kanałów odsprzedaży będą dalej uprawniały do wejścia na Imprezę. W zależności od kanału odsprzedaży, odsprzedaż może się wiązać z koniecznością poniesienia opłaty.

## 9. PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Wszelkie reklamacje powinny być zgłaszane przez Użytkownika do Działu Obsługi Klienta za pośrednictwem adresu mailowego: [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl) lub listem poleconym przesłanym do siedziby spółki: 00-542 Warszawa, Mokotowska 49. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji. Eventim obsługuje reklamacje kierowane w związku z usługami świadczonymi przez Eventim, a także reklamacje Nabywców Biletów związane z odbyciem się i przebiegiem Imprezy, w zakresie w jakim Organizator danej Imprezy upoważnił Eventim do obsługi takich 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. W przypadku otrzymania Biletu lub biletowego etui prezentowego, niezgodnie z zamówieniem, lub otrzymania Biletu uszkodzonego lub nieczytelnego, Nabywca Biletu powinien niezwłocznie zawiadomić Eventim, w trybie przewidzianym w pkt 1 powyżej. W przypadku, gdy Nabywca Biletu uszkodzi Bilet, zagubi Bilet lub Bilet zostanie mu ukradziony, Nabywca Biletu powinien niezwłocznie zwrócić się do Eventim z prośbą o wystawienie duplikatu Biletu. W takim przypadku pierwotny Bilet zostanie anulowany. W celu otrzymania duplikatu Biletu Nabywca Biletu powinien przesłać wypełniony i podpisany formularz do Eventim na adres e-mail [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl) lub na adres Eventim Sp. z o.o. Mokotowska 49, 00-542 Warszawa ([WZÓR FORMULARZA](#)). Nabywca Biletu ponosi koszt doręczenia duplikatu w wysokości zależnej od formy doręczenia, którą

wyberze. Duplikat w formie papierowej wydawany jest w wersji z czarno-białym nadrukiem.

## 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Użytkownik winien sygnalizować Eventim wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu poprzez przesłanie stosownej informacji na [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl).
2. Eventim odpowiada za zgodność świadczenia z umową, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Eventim odpowiada wobec Nabywcy Biletu za dostarczenie Biletu zgodnego ze złożonym zamówieniem i uprawniającego do wejścia na daną Imprezę, zgodnie z postanowieniami Regulaminu i Regulaminu Organizatora.
3. Za zorganizowanie Imprezy, jej odbycie się oraz przebieg odpowiadają Organizatorzy Imprez. Informacja o podmiocie będącym Organizatorem danej Imprezy wraz z Regulaminem Organizatora i Zasadami korzystania z Obiektu (o ile zostały opublikowane), znajduje się na Stronie Imprezy.
4. Użytkownik Aplikacji mobilnej, a także Posiadacz Biletu w formacie EVENTIM.Pass lub Ticketdirect, ponosi odpowiedzialności za posiadanie i prawidłowe działanie przenośnych urządzeń elektronicznych, z których korzysta. Użytkownik zobowiązany jest także zapewnić we własnym zakresie dostęp do internetu i sieci GSM, umożliwiających prawidłowe wygenerowanie i odczytanie Biletu mobilnego lub biletu w formacie EVENTIM.Pass.
5. Użytkownik w żadnym wypadku nie powinien udostępniać danych dostępowych do swojego konta ani danych zamówienia osobom trzecim. Eventim nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje takiego udostępnienia.

## 11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowym jest Eventim Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Mokotowskiej 49, 00-542 Warszawa. Szczegółowe zasady przetwarzania przez Eventim danych osobowych znajdują się w [Polityce](#)

[Prywatności](#). Postanowienia Polityki prywatności są integralną częścią Regulaminu.

2. Dane osobowe podane przy zakładaniu konta będą przetwarzane przez Eventim w celu założenia i utrzymania konta na [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) lub w [Aplikacji Mobilnej](#).
3. Dane osobowe podane przy składaniu zamówienia będą przetwarzane przez Eventim w celu zawarcia i wykonania umowy, tj. realizacji złożonego zamówienia na [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) lub w [Aplikacji Mobilnej](#).
4. W przypadku dystrybucji Biletów jako bilety imienne administratorem danych osobowych umieszczonych na Bilecie, tj. podanych w celu personalizacji Biletów, jest Organizator Imprezy. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych znajdują się na Stronie Imprezy.

## 12. INNE POSTANOWIENIA

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie będą miały przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
2. W celu zlikwidowania konta i wyrejestrowania z Systemu należy zgłosić taką chęć na adres [iod@eventim.pl](mailto:iod@eventim.pl).
3. W odniesieniu do wszelkich kwestii związanych z danym zamówieniem zastosowanie ma Regulamin, Regulamin Sprzedaży Biletów na daną Imprezę (o ile został ustanowiony i opublikowany) oraz Regulamin Organizatora w brzmieniu obowiązującym w dniu skutecznego złożenia zamówienia. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a Regulaminu Sprzedaży Biletów na daną Imprezę pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu Sprzedaży Biletów na daną Imprezę.
4. Możliwe są zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, takich jak:
  - a) zmiany w Systemie, w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności lub wynikające z dodania nowych usług, a także zmiany wymogów technicznych;

- b) zmiany w [Aplikacji Mobilnej](#);
- c) zmiany procesu dystrybucji Biletów;
- d) dodanie lub zmiana usług świadczonych przez Eventim lub oferowanych towarów;
- e) chęć poprawy jakości obsługi Użytkowników i ułatwienia im korzystania z Systemu;
- f) bezpieczeństwo Systemu i dostępnych funkcjonalności, w szczególności procesu nabywania Biletów oraz przeciwdziałanie nadużyciom i korzystaniu z Systemu w sposób naruszający przepisy prawa;
- g) konieczność zmiany lub dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, a także decyzji, nakazów, orzeczeń, interpretacji lub innych postanowień organów publicznych;
- h) konieczność doprecyzowania lub wyjaśnienia postanowień Regulaminu;
- i) zmiana danych lub innych informacji związanych z Eventim.

5. Zmiany do Regulaminu wraz ze wskazaniem terminu ich wejścia w życie, będą udostępniane Użytkownikom w Systemie Eventim, przy czym do złożonych zamówień na Bilety zastosowanie mają postanowienia Regulaminu w brzmieniu zaakceptowanym w momencie składania zamówienia.

6. Użytkownik, który nie akceptuje zmian do Regulaminu ma prawo zlikwidować konto i wyrejestrować się z Systemu. W tym celu należy zgłosić taką chęć na adres na [iod@eventim.pl](mailto:iod@eventim.pl). W przypadku niezgłoszenia chęci zlikwidowania konta i wyrejestrowania z Systemu do terminu wskazanego jako wejście w życie zmian, uznaje się, że Użytkownik zaakceptował nowe brzmienie Regulaminu.

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

8. Eventim deklaruje chęć pozasądowego rozstrzygnięcia sporów z Użytkownikami, w tym m.in. za pośrednictwem platformy

UOKIK: [Polubowne Rozwiązywanie Sporów Konsumenckich](#). Użytkownik jako konsument ma także możliwość korzystania z unijnej platformy: [Internetowe rozstrzyganie sporów](#).