

# Regulamin dystrybucji biletów za pośrednictwem serwisu Eventim spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z dnia 24.09.2021.

## 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, zgodnie z Regulaminem Organizatora. W zależności od rodzaju Imprezy i decyzji Organizatora Bilety mogą być sprzedawane jako Bilety imienne lub na okaziciela i mogą być dostarczane w formie papierowej lub elektronicznej. Bilety dostępne w Systemie Eventim wydawane są na zasadach określonych w Regulaminie Eventim. Ilekroć w Regulaminie mowa o Bilecie w liczbie pojedynczej, należy to odpowiednio stosować do liczby mnogiej i odwrotnie.
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. Bilet mobilny – elektronicznie generowany (w formacie pliku HTML lub Apple Wallet) Bilet, umożliwiający jego przetwarzanie i przechowywanie przy użyciu przenośnych urządzeń elektronicznych (np. telefony komórkowe, tablety) z zainstalowanym systemem operacyjnym Android lub iOS. Bilet mobilny wyposażony jest w indywidualny kod QR umożliwiający jego odczytanie przez urządzenia skanujące. Do Biletów mobilnych stosuje się odpowiednio regulacje dotyczące Biletu.
5. Bilety na Imprezy On-line/Bilet On-line – generowane w formie elektronicznego kodu potwierdzenie prawa uprawnionego posiadacza kodu – tj. Widza – do uzyskania dostępu on-line do Imprezy On-line realizowanej przez Organizatora i udostępnianej na Eventim.Streaming lub innej platformie wskazanej przez Organizatora. Bilety te są generowane w formie elektronicznej. Do Biletów na Imprezy On-line stosuje się odpowiednio regulacje dotyczące Biletu, z zastrzeżeniem Dodatkowych Postanowień Regulaminu dot. Imprez On-line. Bilet on-line umożliwia dostęp do transmisji online Imprezy On-line w sposób i w czasie wskazanym na stronie Imprezy On-line.
6. Dowód Zakupu – Bilet lub paragon fiskalny albo inny dokument potwierdzający zakup Biletu, np. wydruk z karty kredytowej, potwierdzenie mailowe.

7. 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:0048225918383), email: info@eventim.pl (mailto:info@eventim.pl). Opłata za połączenie z Działem Obsługi Klienta jest zgodna z posiadaną taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego korzysta Użytkownik.
8. Dzień roboczy – każdy dzień, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.
9. 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. 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.
10. 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. EVENTIM.Pass uprawnia do wejścia na Imprezę jedynie jego posiadacza (Nabywcę Biletu, którego dane są wskazane w Aplikacji Mobilnej). W przypadku nabycia EVENTIM.Pass dla kilku osób zastosowanie mają postanowienia § 2 pkt 16 Regulaminu. Do EVENTIM.Pass stosuje się odpowiednio postanowienia dotyczące Biletu.
11. Eventim.Streaming – platforma Eventim.streaming, stworzona, hostowana i obsługiwana przez spółki z grupy Eventim.
12. Faktura – faktura w formie elektronicznej wystawiana i przesyłana na adres Użytkownika wskazany przez Użytkownika w ramach procesu zakupu Biletu, zgodnie z § 8 pkt. 5 Regulaminu.
13. FanTicket – Bilet w formie papierowej z kolorowym nadrukiem, dostępny jedynie przy zamówieniach składanych na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (/campaign/eventim-app/), na wybrane Imprezy.
14. Impreza – każde wydarzenie kulturalne, sportowe lub inne organizowane przez Organizatora, na które to wydarzenie Bilety są dostępne w Systemie Eventim.
15. Impreza On-line – Impreza, która będzie dostępna w wersji on-line i dostęp do której będzie możliwy dla posiadacza Biletu On-line. Do Imprez On-line stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem Dodatkowych Postanowień Regulaminu dot. Imprez On-line.
16. Karnety – potwierdzenie prawa uprawnionego posiadacza Karnetu do uczestnictwa w określonej ilości Imprez, zgodnie z Regulaminem Organizatora. Karnety mogą być wydawane w formie plastikowych kart lub w formie elektronicznej. Do Karnetów stosuje się odpowiednio regulacje dotyczące Biletu, chyba, że z Regulaminu Organizatora wynika inaczej.
17. Kwota należności – jest to kwota, którą Użytkownik powinien ostatecznie zapłacić po skutecznym złożeniu zamówienia Biletu. Na kwotę składają się cena wybranych Biletów, koszt biletowego etui prezentowego (o ile zostało przez Nabywcę dodane do zamówienia), Opłata serwisowa oraz koszt dostawy według opcji wybranej przez Użytkownika. O ostatecznej wysokości Kwoty należności Użytkownik jest informowany przed potwierdzeniem zamówienia.

18. Nabywca Biletu – Użytkownik, który nabył Bilet (lub odpowiednio Biletu On-line) poprzez System Eventim.
19. Obiekt – miejsce, w którym będzie się odbywać dana Impreza.
20. Opłata serwisowa – opłata należna z tytułu korzystania przez Użytkownika z Systemu na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) ([https://www.eventim.pl/](https://www.eventim.pl)) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>) w wysokości określonej przy podsumowaniu zamówienia.
21. Organizator – każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, będąca organizatorem Imprezy.
22. Posiadacz Biletu – osoba, która legitymuje się Biletem w sposób uprawniony, spełniająca wymagania Regulaminu i Regulaminu Organizatora.
23. Regulamin – niniejszy regulamin, wraz z Dodatkowymi Postanowieniami Regulaminu dot. Imprez On-line.
24. Regulamin Organizatora – regulamin konkretnej Imprezy ustanowiony przez jej Organizatora.
25. 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.
26. Strona Imprezy/Strona danej Imprezy – podstrona na [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) ([https://www.eventim.pl/](https://www.eventim.pl)) lub zakładka w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>), dedykowana danej Imprezie.
27. 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. System Eventim udostępniony jest na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) ([https://www.eventim.pl/](https://www.eventim.pl)) oraz w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>). 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 (</campaign/eventim-app/>) konieczne jest posiadanie urządzenia mobilnego z systemem Android lub iOS i pobranie Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).
28. Ticketdirect – zwany także biletem elektronicznym do samodzielnego wydruku – elektronicznie generowane potwierdzenie prawa do uczestnictwa w wybranej Imprezie do samodzielnego wydruku; jedynie wydrukowany Ticketdirect wyposażony w kod kreskowy stanowi Bilet w rozumieniu Regulaminu. 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, zgodnie z otrzymaną instrukcją.
29. Użytkownik – każda osoba korzystająca z Systemu Eventim.

30. Voucher Eventim – bon wydany na okaziciela, posiadający unikalny kod, uprawniający Użytkownika do jego realizacji za pośrednictwem strony [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).
31. 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.
32. Widz – osoba uprawniona do uzyskania we wskazanym terminie dostępu do Imprezy On-line na podstawie Biletu On-line.
33. Własny Punkt Eventim – stacjonarny punkt Eventim prowadzony pod adresem: Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa (d. ZASP), lub inny autoryzowany przez Eventim punkt stacjonarny, wskazany na stronie internetowej [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>).
34. 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 założenia i utrzymania konta w Systemie Eventim oraz zasad nabywania Biletów z wykorzystaniem Systemu Eventim, zarówno na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) jak i w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>), zwrotów Biletów, a także tryb 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 i za to, że Bilety nabyte z wykorzystaniem Systemu Eventim będą uznawane przez Organizatora za uprawniające do wejścia na daną Imprezę zgodnie z Regulaminem i Regulaminem Organizatora. Informacje dotyczące Imprez, na które Użytkownik może kupić Bilet korzystając z Systemu Eventim, znajdują się na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) oraz w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).
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:
  1. w wersji papierowej lub elektronicznej (w formacie: Ticketdirect, Biletu mobilnego lub EVENTIM.Pass);
  2. jako Bilety imienne lub na okaziciela.

Organizator może także dopuścić możliwość sprzedaży Karnetów. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdują się na Stronie danej Imprezy lub na etapie składania zamówienia.

5. Bilety w wersji papierowej są przygotowywane na blankietach:

1. z czarno-białym nadrukiem;
2. 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 na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) i w Aplikacji Mobilnej ([/campaign/eventim-app/](https://www.eventim.pl/campaign/eventim-app/)). 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 na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem, Regulaminem Sprzedaży Biletów na daną Imprezę (o ile dotyczy) oraz Regulaminem Organizatora, Zasadami korzystania z Obiektu i wszelkimi dodatkowymi informacjami zamieszczonymi przez Eventim na Stronie Imprezy. Nabywcy Biletów zobowiązani są do sprawdzania Strony Imprezy, na którą nabyli Bilet, także bezpośrednio przed terminem Imprezy. W przypadku zmiany terminu lub programu Imprezy lub też wystąpienia okoliczności, które wiążą się z koniecznością spełnienia dodatkowych wymagań przez Uczestników, Eventim będzie przekazywał informacje uzyskane od Organizatora w tym zakresie.
8. Informacje umieszczone na Stronie Imprezy, w tym Regulamin Organizatora, o którym mowa w pkt 9 poniżej oraz Zasady korzystania z Obiektu, o których mowa w pkt 10 poniżej, obowiązują wszystkich uczestników Imprezy. W przypadku, jeżeli Nabywca Biletów nabył Bilety także dla innych osób, jest on zobowiązany poinformować te osoby o obowiązujących regulaminach, konieczności zapoznania się z nim i ich przestrzegania, a także przekazać im pozostałe informacje udostępniane na Stronie Imprezy.
9. Jeżeli Organizator danej Imprezy opracował Regulamin Organizatora, to jego postanowienia także obowiązują Nabywców Biletów i innych uczestników Imprezy. W takim przypadku Eventim udostępni Regulamin Organizatora poprzez umieszczenie go na Stronie Imprezy. W przypadku składania zamówienia Biletów na Imprezy, w których warunki uczestnictwa są objęte także Regulaminem Organizatora, Nabywca Biletów akceptuje wskazane regulaminy przy potwierdzaniu zamówienia.
10. Właściciel lub zarządca Obiektu, na którym ma odbywać się Impreza może określić Zasady korzystania z Obiektu. W takich przypadkach obowiązują one wszystkich uczestników Imprezy przebywających na terenie Obiektu. Zasady korzystania z Obiektu będą udostępniane na stronie internetowej Organizatora lub Obiektu.
11. 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 meczy piłki nożnej obowiązują w szczególności 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.

12. 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 osób, które będą Posiadaczami Biletów (uczestnikami Imprezy) lub jedynie Nabywcy Biletów. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą każdorazowo podane na Stronie Imprezy.
13. 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, posiadacz Biletu ma obowiązek okazać dokument tożsamości celem dokonania weryfikacji. Z zastrzeżeniem pkt 14 poniżej, 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.
14. W przypadku, jeżeli z Regulaminu Organizatora wynika możliwość podania przy zakupie Biletów sprzedawanych jako bilety imienne jedynie danych Nabywcy Biletów, prawo wejścia na Imprezę ma Nabywca Biletów oraz osoby mu towarzyszące przy wejściu, w ilości odpowiadającej ilości nabytych Biletów.
15. W przypadku Biletów sprzedawanych w formacie EVENTIM.Pass, Bilety te będą weryfikowane przy wejściu na Imprezę pod kątem zgodności danych zawartych na Bilecie z danymi posiadacza tego Biletu, widocznymi w jego Aplikacji Mobilnej (/campaign/eventim-app/). W celu dokonania weryfikacji, posiadacz Biletu ma obowiązek okazać dokument tożsamości celem dokonania weryfikacji. Z zastrzeżeniem pkt 16 poniżej, 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.
16. Jeśli Nabywca Biletów w formie EVENTIM.Pass zakupił Bilety również dla innych osób, to muszą one towarzyszyć Nabywcy w momencie wejścia na Imprezę.
17. W przypadku, gdy Użytkownik dokonuje płatności za Bilet w ramach korzystania z wydanego mu Vouchera Eventim, zastosowanie mają postanowienia Regulaminu korzystania z Voucherów Eventim, dostępnego na stronie [www.eventim.pl/campaign/voucherterms](https://www.eventim.pl/campaign/voucherterms) (<https://www.eventim.pl/campaign/voucherterms>). Korzystanie z Voucherów Organizatora jest uregulowane w Regulaminie Voucherów Organizatora dostępnym na stronie [www.eventim.pl/campaign/orgvoucherterms](https://www.eventim.pl/campaign/orgvoucherterms) (<https://www.eventim.pl/campaign/orgvoucherterms>).
18. 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.
19. Eventim, na zlecenie Organizatora, dystrybuuje 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.

### 3. Etapy procesu zakupu Biletu na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl)

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

1. zapoznanie się z postanowieniami Regulaminu;
  2. wybór Imprezy;
  3. 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;
  4. wybór kategorii i rodzaju Biletu;
  5. wybór sposobu dostarczenia Biletu;
  6. wybór biletowego etui prezentowego (o ile jest dostępne przy danym zamówieniu);
  7. logowanie/rejestracja w Systemie Eventim, o ile Użytkownik nie zalogował się wcześniej;
  8. podanie/uzupełnienie danych adresowych niezbędnych do realizacji zamówienia, w szczególności dostarczenia Biletu;
  9. podanie danych osobowych, które znajdują się na bilecie, zgodnie z postanowieniami Regulaminu Organizatora (dotyczy jedynie biletów imiennych);
  10. wybór sposobu płatności za Bilet;
  11. weryfikacja zamówienia, w tym Kwoty należności i zaakceptowanie warunków zakupu Biletu, w tym udostępnionych regulaminów;
  12. potwierdzenie przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty;
  13. 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 [niepelnosprawni@eventim.pl](mailto:niepelnosprawni@eventim.pl) (<mailto:niepelnosprawni@eventim.pl>).
  3. Użytkownik w trakcie dokonywania zakupu Biletów na niektóre wydarzenia, ma możliwość zawarcia dodatkowej umowy ubezpieczenia obejmującego zaistnienie zdarzenia uniemożliwiającego uczestnictwo w Imprezie, na zasadach określonych przez Ubezpieczyciela.

#### 4. Konto w Systemie

1. W celu założenia konta w Systemie Eventim Użytkownik zobowiązany jest podać adres e-mail oraz utworzyć hasło.

2. Do złożenia zamówienia w Systemie Eventim konieczne jest podanie danych niezbędnych do realizacji zamówienia, w szczególności danych Nabywcy Biletu oraz danych niezbędnych do dostarczenia zamówienia. W zależności od rodzaju Imprezy, zgodnie z zaleceniem Organizatora wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, charakteru Imprezy lub zasad bezpieczeństwa uczestników Imprezy, Eventim może żądać od Użytkownika podania również innych danych niezbędnych do zakupu danego Biletu. Informacje w tym zakresie będą każdorazowo podane na Stronie Imprezy. W przypadku niektórych Imprez mogą występować szczególne ograniczenia co do formatu w jakim dostępne są Bilety, ze szczególnym uwzględnieniem EVENTIM.Pass
3. 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. W przypadku, jeżeli Użytkownik nabył Bilet w formacie EVENTIM.Pass i chciałby dokonać zmiany numeru telefonu podanego przy zakupie, taka zmiana musi zostać dokonana poprzez kontakt z działem Obsługi Klienta. Eventim zastrzega sobie prawo odmowy zmiany numeru w uzasadnionych przypadkach ze względów bezpieczeństwa.
4. 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.
5. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Eventim zablokuje i następnie usunie konto Użytkownika z Systemu.

## 5. Zamówienie Biletu

1. Z zastrzeżeniem pkt 2 poniżej, po zalogowaniu się do Systemu każdy Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na wybraną przez siebie 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 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](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej ([/campaign/eventim-app/](#)).
3. W przypadku zamówienia przez Użytkownika większej liczby Biletów niż dopuszczalna ilość na jedno zamówienie, również 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) (<mailto:b2b@eventim.pl>).
4. Jeśli Regulamin Organizatora przewiduje wybór określonych kategorii Biletów, Użytkownik dokonując rezerwacji Biletu wybiera również kategorię Biletu.
5. 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:



1. 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;
2. korzystając z zakupu z planu sali – w tym przypadku Użytkownik samodzielnie wskazuje na interaktywnym planie sali 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 ustawień Obiektu i samej Imprezy.
6. 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 §10.
7. 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 QR kodu 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. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z EVENTIM.Pass znajdują się na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl/) (<https://www.eventim.pl/>).
8. Możliwość złożenia zamówienia Biletów dotyczy Imprez aktywnych w Systemie.
9. 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), z zastrzeżeniem §2 ust. 15-16 Regulaminu, w zależności od postanowień Regulaminu Organizatora. W przypadku braku informacji na Bilecie dotyczącej liczby osób, jakie mogą jednorazowo wejść na Imprezę, jeden Bilet uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę. Bilety są możliwe do zeskanowania przy wejściu na Imprezę jedynie raz, chyba że coś innego wyraźnie wynika z informacji otrzymanych od Organizatora lub wskazanych na takim Bilecie.
10. Bilet uprawnia Posiadacza Biletu do zajęcia miejsca wskazanego na Bilecie, o ile informacja o numerze miejsca została zamieszczona na Bilecie. Eventim oraz Organizator zastrzegają sobie 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.
11. Nabywca Biletu ma możliwość zamówienia także biletowego etui prezentowego, przy czym przy zakupie Biletu w formie elektronicznej zamówienie biletowego etui prezentowego nie jest możliwe. Cena biletowego etui prezentowego zostanie uwzględniona w Kwocie należności na końcu zamówienia.
12. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup Biletów bez ingerencji Użytkownika. Biletów zakupione z użyciem niedozwolonych narzędzi będą anulowane.

## 6. Wybór opcji dostarczenia Biletu zamówionego na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl)

1. Bilet, według wyboru Nabywcy Biletu, może być dostarczony przez:

1. pocztę;
2. kuriera;

z zastrzeżeniem pkt 2-4 oraz 6 poniżej.

2. W przypadku złożenia zamówienia na Ticketdirect lub Bilet mobilny, Nabywca Biletu otrzyma, na adres e-mail podany przy składaniu zamówienia, link do wygenerowania Biletu mobilnego lub Ticketdirect (w formacie PDF), do wydrukowania lub przechowywania na przenośnym urządzeniu elektronicznym Użytkownika.

3. W przypadku złożenia Zamówienia na Bilet w formacie EVENTIM.Pass, taki Bilet będzie dostępny wyłącznie w Aplikacji Mobilnej. Bilet w formacie EVENTIM.Pass jest generowany przez Nabywcę Biletu w Aplikacji Mobilnej w formie kodu QR (który to kod QR jest skanowany przy wejściu na Imprezę), przy czym kod QR może pozostać nieaktywny aż do dnia Imprezy.

4. 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 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) (<https://www.eventim.pl/>) w procesie składania zamówienia.

5. Po skutecznym złożeniu zamówienia i jego potwierdzeniu, zgodnie z § 8 pkt 2 Regulaminu, Użytkownik nie ma możliwości zmiany wybranej opcji dostarczenia Biletu.

6. 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. Maksymalny czas dostarczenia Biletów wynosi 14 dni roboczych od dnia otrzymania przez Eventim środków, zgodnie z § 7 pkt 4 poniżej, chyba że przy składaniu zamówienia wskazany jest dłuższy termin. W przypadku nieotrzymania Biletu przez Użytkownika w wyznaczonym terminie, Użytkownik powinien niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Klienta.

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

1. numer zamówienia;
2. imienia i nazwiska osoby Nabywcy Biletu;

Dodatkowo przy odbiorze Biletów należy okazać dokument tożsamości.

8. Użytkownik jest zobowiązany do chronienia danych dostępowych do Konta oraz danych zamówienia.

9. W przypadku upoważnienia przez Użytkownika osoby trzeciej do odbioru Biletu musi ona znać: numer zamówienia, imię i nazwisko podane w zamówieniu i/lub adres e-mail, który służy do logowania się na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) oraz musi ona posiadać pisemne upoważnienie oraz dokument tożsamości (WZÓR UPOWAŻNIENIA ([/campaign/fileadmin/fm\\_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/upowaznienie-do-odbioru-zamowienia.pdf](/campaign/fileadmin/fm_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/upowaznienie-do-odbioru-zamowienia.pdf))). Eventim jest zobowiązany do wydania Biletu osobie upoważnionej i takie wydanie uważa się za dostarczenie Biletu Nabywcy Biletu.

## 7. Wybór sposobu płatności za Bilet na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl)

1. System umożliwia dokonanie płatności w następujące sposoby:

1. przelewem;
2. za pośrednictwem serwisu Dotpay (zgodnie z regulaminem tego serwisu (<https://www.dotpay.pl/>));
3. poprzez wykorzystanie Vouchera Eventim;
4. za pomocą karty kredytowej Visa, Diners, Discover lub Euro/Mastercard (zgodnie z regulaminem zewnętrznego operatora);
5. Masterpass (zgodnie z regulaminem usługi (<https://masterpass.com/pl-pl.html>));
6. Sofort (zgodnie z regulaminem serwisu (<https://www.sofort.com/integrationCenter-eng-DE/>));
7. PayPal (zgodnie z regulaminem serwisu (<https://www.paypal.com/pl/home>));
8. Blik (zgodnie z regulaminem usługi (<https://blikmobile.pl/>));
9. PayPo (zgodnie z regulaminem usługi (<https://www.paypo.pl/>)).

przy czym przy zakupie Biletów na daną Imprezę dostępne są wybrane metody płatności wskazane w procesie składania zamówienia. Wszelkie ewentualne koszty związane z dokonywaniem płatności za Bilet, w trybie przewidzianym w niniejszym postanowieniu Regulaminu, ponosi Użytkownik. Koszty te są wskazane przy składaniu zamówienia.

2. W przypadku niektórych Imprez jest możliwość płatności w systemie ratalnym, za pośrednictwem serwisu Dotpay, zgodnie z regulaminem tego serwisu (<https://www.dotpay.pl/>). 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. Wysokość opłaty serwisowej uzależniona jest od przedmiotu zamówienia.
4. Kwota należności wynikająca z zamówienia, powiększona po cenę ubezpieczenia (jeśli dotyczy) winna zostać zapłacona w całości niezwłocznie po dokonaniu zamówienia, w czasie podanym na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>), zależnym od wybranego sposobu zapłaty. Za dokonanie płatności rozumie się moment wpływu środków pieniężnych na rachunek Eventim lub potwierdzenia dokonania transakcji przez operatora płatności i w przypadku płatności:

1. przelewem bankowym – płatność musi być dokonana nie później niż w ciągu 3 dni od dnia złożenia zamówienia;
2. kartą kredytową oraz za pomocą pozostałych dostępnych metod płatności – płatność powinna być dokonana w czasie podanym podczas składania zamówienia;
3. Voucherem Eventim – kod z Vouchera Eventim powinien być wpisany przy składaniu zamówienia.

Płatność za konkretne zamówienie (z wyłączeniem płatności za ubezpieczenie) 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.

5. Brak wpływu środków pieniężnych na rachunek Eventim lub nieotrzymanie potwierdzenia dokonania transakcji przez operatora płatności w określonym w pkt 4 powyżej terminie powoduje anulowanie zamówienia, zgodnie z postanowieniami § 8 pkt 3 i 4 Regulaminu.
6. Podczas dokonania płatności należy podać w tytule przelewu dane, które zostały przedstawione na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (/campaign/eventim-app/) podczas składania zamówienia. Użytkownik nie może za pomocą jednej płatności dokonać zapłaty za więcej niż jedno zamówienie.

## 8. Zakończenie procesu zakupu Biletu

1. Po dokonaniu wyboru Imprezy, rodzaju i ilości Biletów, sposobu płatności oraz opcji dostarczenia Biletów, Użytkownik zobowiązany jest do zaakceptowania warunków nabycia Biletów, 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 § 7 pkt 4, 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 § 7 pkt 4, Użytkownikowi przysługiwać będzie jedynie zwrot wpłaconych środków.
5. Każda sprzedaż biletu będzie udokumentowana fakturą wystawioną na rzecz Nabywcy biletu. W tym celu Nabywca 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. Zgodnie z 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.
6. Eventim jest uprawniony do anulowania zamówienia/Biletu w sytuacji, gdy:

1. Użytkownik dokonał płatności przy użyciu kradzionych kart kredytowych;
2. Użytkownik dokonał płatności za pomocą Vouchera Eventim/Vouchera Organizatora nabytego w nieautoryzowany sposób (inny niż poprzez zakup z wykorzystaniem Systemu);
3. Bilet został wystawiony do dalszej sprzedaży poza Systemem Eventim (za wyjątkiem autoryzowanych kanałów odsprzedaży, w przypadkach dozwolonych przez Organizatora);
4. Bilet został kupiony w nieautoryzowanym przez Eventim lub Organizatora serwisie, sklepie lub platformie handlowej;
5. Bilet nie został opłacony w terminie, zgodnie z §7 pkt 5;
6. Użytkownik nabył Bilety w ilości przekraczającej obowiązujący limit;
7. Bilet został nabyty z naruszeniem postanowień Regulaminu lub Regulaminu Organizatora;  
oraz w innych sytuacjach wskazanych wyraźnie w Regulaminie lub Regulaminie Organizatora.
7. We wskazanych w pkt 6 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 zakupu Biletu.

## **9. Odwołanie, zmiana czasu i miejsca Imprezy, zwrot pieniędzy za Bilety, zmiana danych oraz zgoda na odsprzedaż Biletów**

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 oraz w innych przypadkach wskazanych w Regulaminie Organizatora. W przypadku odwołania Imprezy, zmiany daty lub miejsca odbycia Imprezy lub w innych sytuacjach wskazanych w Regulaminie Organizatora, Nabywca Biletu będzie miał możliwość wymiany Biletu na inny lub zwrotu pieniędzy, zgodnie z postanowieniami §9 Regulaminu. Eventim obsługuje proces zwrotów Biletów, zgodnie z upoważnieniem Organizatora.
2. W przypadku odwołania, zmiany czasu lub miejsca Imprezy, Eventim niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Nabywców Biletów, poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>). Dodatkowo Nabywcy Biletów mogą otrzymać tą informację e-mailem.
3. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w §9 pkt 1 powyżej, w celu uzyskania zwrotu pieniędzy za zrealizowane zamówienie, Nabywca Biletu zobowiązany jest do przesłania, na adres wskazany w pkt 5 poniżej, wypełnionego formularza zwrotu (WZÓR FORMULARZA ZWROTU ([/campaign/fileadmin/fm\\_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/formularz-zwrotu-lub-reklamacji.pdf](/campaign/fileadmin/fm_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/formularz-zwrotu-lub-reklamacji.pdf))) lub oświadczenia o zwrocie wraz ze wskazaniem następujących aktualnych danych:

1. imię i nazwisko Nabywcy Biletu,
2. adres e-mail,
3. numer telefonu,

4. numer zamówienia,
5. nazwa imprezy,
6. ilość biletów.

oraz Dowodu Zakupu, oryginału Biletu (nie dotyczy Biletów w formie elektronicznej) i biletowego etui prezentowego, o ile zostały zakupione i Nabywca chce je zwrócić. W przypadku gdy Nabywca Biletu nie chce zwracać biletowego etui prezentowego, które zakupił, kwota do zwrotu zostanie pomniejszona o cenę tych elementów. W przypadku zagubienia Dowodu Zakupu, Nabywca Biletu zobowiązany jest do wypełnienia i przesłania do Eventim oświadczenia o zagubieniu Dowodu Zakupu, którego wzór dostępny jest na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl>).

4. Zwroty Biletów na odwołaną imprezę przyjmowane są przez Eventim w terminie podanym przez Eventim, wyłącznie w punktach ich zakupu. Dla potrzeb obliczenia terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, liczy się dzień dostarczenia Biletu przez Nabywcę Biletu. W przypadku przesłania Biletu pocztą liczy się dzień nadania Biletu na adres wskazany w pkt 5 poniżej.
5. W przypadku zakupu Biletu w formie papierowej na stronie [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl>) lub w Aplikacji Mobilnej ([/campaign/eventim-app/](https://www.eventim.pl/campaign/eventim-app/)) zwracany Bilet wraz z wypełnionym formularzem zwrotu lub informacjami, o których mowa w ust. 3 powyżej, należy odesłać na adres: Eventim Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa. W przypadku zakupu Biletu w formie elektronicznej należy przesłać wypełniony formularz zwrotu lub informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej, drogą elektroniczną na adres e-mail: [cc@eventim.pl](mailto:cc@eventim.pl) (<mailto:cc@eventim.pl>).
6. Zwrot pieniędzy za zakup Biletu odbędzie się, analogicznie do sposobu dokonania zapłaty, niezwłocznie po otrzymaniu środków od Organizatora. W przypadku zamknięcia konta/karty, którą dokonywana była transakcja Nabywca Biletów lub w przypadku chęci otrzymania środków za zwrot na inny rachunek bankowy, Nabywca Biletu powinien przesłać dane rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot środków za zwracane Bilety wraz z wypełnionym formularzem zwrotu lub informacjami o których mowa w ust. 3 powyżej.
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 Nabywca Biletu będzie mógł się zapoznać poprzez informację zawartą na stronie internetowej [www.eventim.pl](https://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl>). O odmiennej procedurze zwrotu Biletów w przypadku odwołania imprezy, zmiany daty i miejsca odbycia imprezy, Nabywca Biletu zostanie poinformowany w momencie składania zamówienia za pośrednictwem Systemu.
8. W przypadku dokonywania zwrotów Biletów na zasadach określonych w Regulaminie Organizatora, innych niż wskazane w pkt 1 powyżej, zastosowanie ma procedura określona w pkt 3 powyżej, chyba, że inaczej wynika z Regulaminu Organizatora.
9. W przypadku dokonywania zwrotów Biletów, o których mowa w pkt 8 powyżej, Eventim zobowiązany jest do zwrotu wyłącznie ceny zwracanych Biletów. Jeżeli z Regulaminu Organizatora wynika konieczność poniesienia przez Nabywcę Biletu opłaty w związku z dokonywanym zwrotem, zostanie on poinformowany o sposobie w jakim może dokonać tej opłaty.

10. 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 opłaty w związku z dokonywaną zmianą danych, zostanie on poinformowany o sposobie w jakim może dokonać tej opłaty.
11. Biletów nie można odsprzedać, chyba, że jest to dozwolone przez Organizatora, przy czym w takim przypadku Organizator wskaże dozwolone, autoryzowane kanały odsprzedaży – jedynie Bilety odsprzedane za pośrednictwem autoryzowanych kanałów odsprzedaży będą uprawniały do wejścia na Imprezę. W zależności od kanału odsprzedaży, odsprzedaż może się wiązać z koniecznością poniesienia opłaty.

## 10. Procedura reklamacyjna

1. Wszelkie reklamacje powinny być zgłaszane przez Użytkownika do Działu Obsługi Klienta osobiście (do Własnego Punktu Eventim) lub za pośrednictwem adresu mailowego: [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl) (<mailto: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. 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 ([/campaign/fileadmin/fm\\_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/formularz-zwrotu-lub-reklamacji.pdf](/campaign/fileadmin/fm_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/formularz-zwrotu-lub-reklamacji.pdf))).
3. Osobiście 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, Nabywca Biletu powinien niezwłocznie zawiadomić Eventim, w trybie przewidzianym w pkt 1 powyżej. W przypadku otrzymania takiego zgłoszenia reklamacji Eventim będzie się każdorazowo kontaktował się z Nabywcą Biletu w celu ustalenia sposobu przekazania Eventim Dowodu Zakupu oraz doręczenia Nabywcy Biletu nowego Biletu lub jego duplikatu. Powyższe jest zależne od rodzaju Imprezy oraz czasu jaki do niej pozostał.
5. W przypadku otrzymania Biletu lub biletowego etui prezentowego, niezgodnie z zamówieniem, Nabywca Biletu powinien odesłać Bilet i/lub biletowe etui prezentowe 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 Nabywca Biletu uszkodzi Bilet, zagubi Bilet lub Bilet zostanie mu ukradziony, Nabywca Biletu może 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) (<mailto:info@eventim.pl>) lub na adres Eventim Sp. z o.o. Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa (WZÓR FORMULARZA ([/campaign/fileadmin/fm\\_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/prosba-o-wystawienie-duplikatu.pdf](/campaign/fileadmin/fm_pl/campaigns/ongoing/forms/downloads/prosba-o-wystawienie-duplikatu.pdf))). Nabywca Biletu ponosi koszt wystawienia duplikatu w wysokości 10 PLN oraz koszt doręczenia duplikatu w wysokości zależnej od formy doręczenia, którą wybierze. Wskazanych w zdaniu poprzednim opłat należy dokonać na rachunek bankowy wskazany przez pracownika Eventim. Zgłoszenia wniosku o duplikat w trybie wskazanym powyżej Nabywca Biletu może dokonać w godzinach funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, tj. w Dni robocze w godzinach od godziny 10:00 do godziny 18:00. W przypadku jeżeli do dnia Imprezy pozostało mniej niż 7 dni Nabywca Biletu powinien się niezwłocznie skontaktować się z pracownikami Eventim telefonicznie.
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, Nabywca Biletu 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.

## 11. Odpowiedzialność

1. Użytkownik winien sygnalizować Eventim wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu poprzez przesłanie stosownej informacji na [info@eventim.pl](mailto:info@eventim.pl) (<mailto:info@eventim.pl>).
2. Posiadacz Biletu Mobilnego oraz biletu w formacie EVENTIM.Pass ponosi odpowiedzialności za posiadanie i prawidłowe działanie przenośnych urządzeń elektronicznych, z których korzysta, w tym za dostęp do internetu i sieci GSM, umożliwiających prawidłowe wygenerowanie i odczytanie Biletu mobilnego lub biletu w formacie EVENTIM.Pass.
3. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawidłowe działanie przenośnych urządzeń elektronicznych, których używa do korzystania z Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).
4. Organizatorzy ponoszą odpowiedzialność za organizowaną przez siebie Imprezę, w tym za jej odbycie się i przebieg.

## 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowym jest Eventim Sp. z o.o. z siedzibą przy Al. Jerozolimskich 25, 00–508 Warszawa. Szczegółowe zasady przetwarzania przez Eventim danych osobowych znajdują się w Polityce prywatności (</help/data-protection>). 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](https://www.eventim.pl) ([https://www.eventim.pl/](https://www.eventim.pl)) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).



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) (<https://www.eventim.pl/>) lub w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>).
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.

### 13. Inne postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie będą miały przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu Cywilnego.
2. W celu zlikwidowania konta i wyrejestrowania z Systemu należy zgłosić taką chęć na adres [iod@eventim.pl](mailto: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 obowiązujące 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:
  1. zmiany w Systemie, w tym wprowadzenie nowych funkcjonalności lub wynikające z dodania nowych usług, a także zmiany wymogów technicznych;
  2. zmiany w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>);
  3. zmiany procesu dystrybucji Biletów;
  4. dodanie lub zmiana usług świadczonych przez Eventim lub oferowanych towarów;
  5. chęć poprawy jakości obsługi Użytkowników i ułatwienia im korzystania z Systemu;
  6. bezpieczeństwo Systemu i dostępnych funkcjonalności, w szczególności procesu nabywania Biletów oraz przeciwdziałanie nadużyciom i korzystaniu z Systemu w sposób naruszający przepisy prawa;
  7. konieczność zmiany lub dostosowania Regulaminu do przepisów prawa, a także decyzji, nakazów, orzeczeń, interpretacji lub innych postanowień organów publicznych;
  8. konieczność doprecyzowania lub wyjaśnienia postanowień Regulaminu;
  9. zmiana danych lub innych informacji związanych z Eventim.
5. Zmiany do Regulaminu wraz z terminem ich wejścia w życie, będą udostępniane Użytkownikom na stronie [www.eventim.pl](http://www.eventim.pl) (<https://www.eventim.pl/>) oraz w Aplikacji Mobilnej (</campaign/eventim-app/>), 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) (<mailto:iod@eventim.pl>).
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 Konsumentkich (<http://polubowne.uokik.gov.pl/>). Użytkownik jako konsument ma także możliwość korzystania z unijnej platformy: Internetowe rozstrzygnięcie sporów (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>).

## Dodatkowe postanowienia Regulaminu dotyczące Biletu On-line i Imprezy On-line

1. Bilety On-line (zawierające zindywidualizowany kod dostępu) zostają przekazane Nabywcy Biletu w formie elektronicznej na podany adres e-mail, wraz z linkiem umożliwiającym dostęp do Imprezy On-line na Eventim.Streaming lub innej platformie wskazanej przez Organizatora, w terminie wskazanym w wiadomości e-mail przesłanej wraz z Biletem On-line. Informacje o sposobie uzyskania dostępu do Imprezy On-line każdorazowo wskazane są na Stronie dotyczącej danej Imprezy On-line.
2. Od momentu przekazania Nabywcy Biletu On-line, Nabywca ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo i ewentualną utratę Biletu On-line, w tym w przypadku udostępnienia, kradzieży lub zniszczenia Biletu On-line.
3. Z Biletu On-line może korzystać jedna osoba jako Widz – Widzem może być Nabywca Biletu lub osoba, której Nabywca Biletu udostępni Bilet. Jeżeli Nabywca Biletu On-line udostępni Bilet On-line osobie trzeciej, taka osoba nabywa uprawnienie do uzyskania dostępu do Imprezy On-line jako Widz, a Nabywca Biletu tym samym traci to uprawnienie.
4. Wzięcie udziału w Imprezie On-line wymaga zapewnienia przez Widza łącza internetowego o minimalnej prędkości 2 Mbit/s oraz spełnienia minimalnych wymagań systemowych platformy internetowej wskazanej przez Organizatora. Szczegółowe informacje o wybranej platformie będą każdorazowo znajdować się na Stronie danej Imprezy On-line. W przypadku, gdy Impreza On-line odbędzie się w Eventim.Streaming informacje o minimalnych wymaganiach systemowych dostępne są pod TYM ADRESEM (<https://vimeo.zendesk.com/hc/en-us/articles/360001624108-System-Requirements-for-viewing-browsing-and-apps>). Niezapewnienie przez Widza odpowiedniego łącza internetowego i niespełnienie skazanych powyżej wymagań może skutkować brakiem dostępu do Imprezy On-line lub złą jakością transmisji Imprezy On-line. Odpowiedzialność w tym zakresie ponosi Widz.
5. Z zastrzeżeniem pkt 6 poniżej, Bilet On-line uprawnia do uzyskania jednorazowego dostępu do Imprezy On-line, w ramach Eventim.Streaming lub na innej platformie wskazanej przez Organizatora, oraz na jednym urządzeniu.
6. W przypadku, gdy Impreza On-line ma charakter VOD (video-on-demand), jeden Bilet On-line uprawnia do uzyskania dostępu do Imprezy On-line na zasadach określonych w Regulaminie Organizatora takiej Imprezy.

7. W przypadku próby uzyskania więcej niż jednego dostępu na podstawie jednego Biletu On-line (niezależnie od tego czy przez jedną osobę na różnych urządzeniach czy przez różne osoby), dostęp do transmisji Imprezy On-line zostanie przyznany Widzowi, który uzyskał do niej dostęp jako ostatni. Skutkować to będzie wylogowaniem z transmisji Widzów, którzy dołączyli do niej wcześniej korzystając z danego Biletu On-line.
8. W przypadku wykrycia przez Eventim próby uzyskania na podstawie tego samego Biletu On-line kilku dostępu w tym samym czasie (niezależnie od tego czy przez jedną osobę na różnych urządzeniach czy przez różne osoby), Bilet On-line zostanie anulowany, a Widz utraci dostęp do Imprezy On-line.
9. Wszelkie działania zmierzające do utrwalenia Imprezy On-line lub udostępnienia Imprezy On-line w sposób niezgodny z Regulaminem lub Regulaminem Organizatora, w tym nagrywanie, powielanie lub dalsza transmisja Imprezy On-line, będą skutkować natychmiastową utratą dostępu do Imprezy On-line i anulacją Biletu On-line.
10. Dla wybranych Imprez On-line transmitowanych w serwisie Eventim.Streaming dostępna może być funkcja chat. Korzystanie z funkcji chat odbywa się zgodnie z regulaminem usługi Vimeo.com. Eventim lub osoba moderująca chat ze strony Organizatora Imprezy On-line ma możliwość zablokowanie użycia chatu w przypadku, gdy uczestnik używa go do popularyzacji treści wulgarnych, obraźliwych i sprzecznych z dobrymi obyczajami.
11. W przypadku rozpatrywania reklamacji zastosowanie mają pozostałe zapisy Regulaminu ze szczególnym uwzględnieniem paragrafu 10.