

**REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW w systemie dystrybucji biletów eBilet®**  
**obowiązujący od dnia 10 stycznia 2017 r.**

## **1. ZASADY OGÓLNE**

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

Sprzedaż biletów w systemie eBilet jest prowadzona przez:

**eBilet Polska Sp. z o.o.**

adres siedziby: PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa.

NIP: 951 237 67 01.

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

Adresy poczty elektronicznej:

Rezerwacje i zapytania dotyczące zamówień: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl)

Zamówienia grupowe: [zamowienia@ebilet.pl](mailto:zamowienia@ebilet.pl)

Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim: [niepelnosprawni@ebilet.pl](mailto:niepelnosprawni@ebilet.pl)

Serwis Telefoniczny: (22) 122 80 99

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

Bilety są sprzedawane w serwisie transakcyjnym eBilet za pośrednictwem stron w domenie [ebilet.pl](http://ebilet.pl), a nadto w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN oraz [w punktach stacjonarnych eBilet](#). W szczególnych przypadkach sprzedaż prowadzona jest również za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego eBilet. Możliwy jest także zakup biletów poprzez naszych afiliantów.

Bilety zakupione w punkcie sprzedaży uważa się za sprzedane w momencie ich opłacenia u operatora punktu sprzedaży systemu eBilet.pl.

Zamawiając Bilety oraz dokonując za nie płatności Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych np. kwoty przelewu, numeru rezerwacji lub kodu płatności lub danych płatnika uniemożliwiający identyfikację Klienta może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem transakcji.

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

Po dokonaniu wyboru wydarzenia z oferty serwisu eBilet, wyboru kategorii oraz rodzaju biletów oraz zaznaczeniu miejsc na planie sali, w której odbywa się wybrane wydarzenie (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca numerowane) lub wybraniu liczby

miejsc/pakietów nienumerowanych (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca nienumerowane) należy wypełnić formularz z danymi osobowymi oraz wybrać metodę płatności oraz opcję dostawy biletów.

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

W przypadku wyboru płatności kartą lub e-przelewem za pośrednictwem eCard Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, pod którym widnieje napis zamówienie z obowiązkiem zapłaty wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Następnie Klient zostaje przekierowany na stronę eCard S.A. Po otrzymaniu przez eBilet od Card S.A. informacji o realizacji płatności przez Klienta na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje wysłane Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji biletów oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Bilet taki należy wydrukować na drukarce. Natomiast w przypadku wyboru wysyłki kurierem lub za pomocą poczty polskiej – Klient oczekuje przesyłki.

Rezerwacja jest zobowiązująca dla serwisu eBilet oraz Organizatora wydarzenia artystycznego dopiero po wysłaniu na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet.

W przypadku opłaty za bilet przelewem bankowym, wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet następuje po dokonaniu opłaty za rezerwację, po weryfikacji zgodności literowego kodu lub numeru rezerwacji otrzymanego na końcu procesu rezerwacji biletów i podanego przez Klienta podczas płatności.

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

W razie jakichkolwiek wątpliwości co do poprawności przebiegu rezerwacji należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta pod adresem: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl), lub pod numerem telefonu: (22) 122 80 99.

## **2.2. Zakup biletów w Serwisie Telefonicznym eBilet:**

Po dokonaniu wyboru biletów z oferty serwisu i zgłoszeniu rezerwacji pod numerem telefonu (22) 122 80 99 otrzymają Państwo na wskazany adres mailowy, potwierdzenie dokonania rezerwacji biletów wraz z kodem przelewu, który należy umieścić w tytule przelewu przy

płatności za bilety. Na płatność Klient ma 3 dni robocze. W przypadku nie dokonania płatności w ciągu 3 dni roboczych od daty dokonania rezerwacji na właściwy rachunek bankowy eBilet (przy czym przez dokonanie płatności należy rozumieć zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym eBilet), rezerwacja zostanie anulowana, a bilety wrócą do ogólnej puli przeznaczonej do sprzedaży. Numery kont bankowych, na które należy wysłać przelewy za rezerwacje są podane w mailowym potwierdzeniu rezerwacji. Serwis eBilet nie odpowiada za skutki przesłania pieniędzy na inne konto niż podane w mailowym potwierdzeniu rezerwacji, ani za brak dokonania wpłaty w wymaganym terminie.

### **2.3. Zamówienia grupowe**

Zamówienia grupowe (obejmują rezerwacje biletów dla grup powyżej 10 osób) są realizowane przez zespół Działu Klientów Kluczowych. Aby złożyć zamówienie grupowe należy wypełnić formularz na stronie [http://www.ebilet.pl/zam\\_grup\\_mail.php](http://www.ebilet.pl/zam_grup_mail.php), skontaktować się drogą mailową na [zamowienia@ebilet.pl](mailto:zamowienia@ebilet.pl) lub telefoniczną pod nr 662 163 332.

## **3. BILETY I VOUCHERY**

### **3.1. Zasady ogólne**

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

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

Duplikaty biletów wystawiane są wyłącznie w sytuacji, gdy Organizator wydarzenia przewiduje taką możliwość. Wydawanie duplikatów może wiązać się z koniecznością zapłaty opłaty administracyjnej.

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

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

Bilet uprawnia do uczestniczenia w wydarzeniu w miejscu wskazanym w jego treści. eBilet oraz Organizator w uzasadnionych przypadkach są uprawnieni do zmiany pierwotnie zamówionych miejsc na inne zarówno przed, jak i w trakcie wydarzenia.

eBilet zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie biletów na określone wydarzenia przez jedną osobę. Liczba ta jest określona na pierwszej stronie dokumentu zakupu i jest weryfikowana przy każdej transakcji. Polityka ta ma na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk w zakresie zakupów biletów. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby biletów może przypadać na osobę, lub na kartę płatniczą. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania Biletów zakupionych powyżej tego limitu. Bilety mogą być

sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi wstępu lub wykorzystania, takimi jak dotyczące ograniczonego, przesłoniętego lub bocznego widoku lub minimalnego wieku uprawniającego do wstępu. Wszelkie tego typu zastrzeżenia będą zamieszczone na naszej stronie internetowej lub zostaniecie Państwo o nich powiadomieni w inny sposób przed lub w momencie dokonywania rezerwacji Biletów.

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

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

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

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

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

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

W przypadku chęci zgłoszenia reklamacji w związku z niedogodnościami (np. zła widoczność w związku z ustawieniem kamer telewizyjnych), w ramach niektórych wydarzeń eBilet może pośredniczyć w procesie reklamacji (jeżeli Klient zgłosi się do pracowników obsługi eBilet obecnych na miejscu wydarzenia). Jednakże eBilet jest jedynie pośrednikiem, zaś podmiotem obowiązującym do rozpatrzenia reklamacji jest Organizator danego wydarzenia.

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

Ceny biletów mogą ulegać zmianie w trakcie trwania sprzedaży. W związku z tym w wypadku anulowania rezerwacji biletów dokonanej w ramach systemu sprzedaży eBilet np. z

powodu wpłaty przez Klienta należności za bilety po terminie lub niepotwierdzenia przez system płatności elektronicznych uiszczenia opłaty za Bilet w terminie, eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów w wybranej przez Klienta pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

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

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

W przypadku sprzedaży biletów za pośrednictwem serwisu internetowego lub telefonicznego eBilet, do ceny biletów na poszczególne wydarzenia może doliczona być opłata serwisowa (service charge) wyrażająca się w odpowiednim procencie całkowitej ceny zakupu biletu na wydarzenie. O wysokości opłaty serwisowej oraz całkowitej cenie zakupu Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

### **3.3. Bilety kolekcjonerskie**

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

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

W ofercie eBilet znajdują się również bilety dla osób niepełnosprawnych. Miejsca dla osób niepełnosprawnych wyznacza Organizator. Takie bilety można kupić kontaktując się z nami pod adresem [niepelnosprawni@ebilet.pl](mailto:niepelnosprawni@ebilet.pl) lub dzwoniąc pod nr tel. 606 801 788.

### **3.5. Kody rabatowe**

W ramach systemu sprzedaży biletów eBilet dostępne są kody rabatowe o określonych nominałach. Kody rabatowe obniżają cenę brutto każdego biletu lub cenę brutto całego zamówienia o zniżki na jakie opiewają. W zależności od konkretnego przypadku lub wydarzenia, którego dotyczą kody rabatowe, maksymalna liczba biletów, co do których można zastosować kody rabatowe jest określona ilościowo. Kody rabatowe mogą obowiązywać przez cały okres sprzedaży lub tylko w określone dni. Mogą dotyczyć grupy wydarzeń lub pojedynczego wydarzenia. Kody to kombinacja znaków literowych lub znaków literowych i liczb. O wprowadzeniu oraz warunkach obowiązywania kodów rabatowych

zawsze decyduje Organizator wydarzenia. Kody rabatowe mogą być publikowane za pomocą wszelkich środków komunikowania, w tym w mediach, w mediach społecznościowych, w newsletterach, na stronie internetowej [www.ebilet.pl](http://www.ebilet.pl) lub za pośrednictwem Organizatora (ogólnodostępnie lub do wybranego grona odbiorców).

### **3.6. Vouchery eBilet**

Serwis eBilet oferuje również Voucher eBilet, który można następnie wymienić na wybrane wydarzenie spośród propozycji na naszej stronie. Szczegółowe zasady korzystania z Vouchera określa Regulamin vouchera / biletu otwartego eBilet znajdujący się na stronie: [http://www.ebilet.pl/id=regulamin\\_voucher\\_ebilet](http://www.ebilet.pl/id=regulamin_voucher_ebilet) Voucher eBilet można zakupić poprzez specjalny formularz na stronie <https://www.ebilet.pl/bilety.php?id=93341>, kontaktując się z nami pod adresem [voucher@ebilet.pl](mailto:voucher@ebilet.pl), bądź punkcie sprzedaży eBilet w PKiN.

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

Członkowie klubu eBilet mogą otrzymywać specjalne oferty na zakup biletów.

## **4.DOSTAWA I ODBIÓR BILETÓW**

### **4.1.Zasady ogólne**

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

### **4.2. Bilet domowy**

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

### **4.3. Dostawa Poczta Polska oraz kurierem**

Bilety są wysyłane według kolejności odbywania się wydarzeń (bilety na wydarzenia w najbliższej przyszłości są wysyłane w pierwszej kolejności). Maksymalny czas dostawy biletów wynosi 30 dni (w wypadku podania przez Klienta prawidłowego adresu dostawy). W momencie, gdy Klient poda niepełny adres do wysyłki, wysyłka może trwać dłużej lub może nie dojść do skutku z winy Klienta. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na podanie prawidłowych i kompletnych danych oraz wpisanie ich w odpowiednie miejsca w formularzu. W przypadku wątpliwości co do poprawności danych prosimy o kontakt telefoniczny lub



mailowy z eBilet. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za błędnie podany przez Klienta adres dostawy biletów. Informacja na temat kosztów dostawy jest podawana w trakcie procesu rezerwacji Biletu.

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

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

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

### **5. SPOSÓB I TERMIN PŁATNOŚCI**

#### **5.1. Zasady ogólne**

W zależności od kanału sprzedaży oraz decyzji Organizatora wydarzenia możliwe są następujące rodzaje płatności: karta płatnicza, e-przelew, przelew tradycyjny, płatność gotówką. W przypadku zakupu biletów za pośrednictwem Serwisu Telefonicznego eBilet dostępna jest jedynie płatność przelewem tradycyjnym. W przypadku zakupu biletów w punkcie sprzedaży eBilet w PKiN dostępna jest zapłata jedynie gotówką. W przypadku zakupu w pozostałych punktach sprzedaży płatności dokonywane są zgodnie z zasadami stosowanymi przez te punkty.

#### **5.2. Karta płatnicza**

W przypadku płatności kartą płatniczą, po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, pod którym widnieje napis „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”) Klient zostanie przekierowany do eCard S.A. Przed podaniem numeru karty płatniczej prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie serwisu internetowego eCard S.A. oraz, że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. Dokonując płatności przy użyciu karty płatniczej należy wybrać typ karty (typy akceptowanych kart płatniczych Visa, Visa Electron,

MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic), wpisać 16-cyfrowy nr karty, datę ważności karty oraz kod CVV2/CVC2, który znajduje się na odwrocie karty. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez eCard S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

### **5.3. e-przelew**

Po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet, oraz wybraniu opcji płatności eprzelewem (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”, pod którym widnieje napis „zamówienie z obowiązkiem zapłaty”), oraz po dokonaniu wyboru banku, który prowadzi rachunek, z którego Klient chce dokonać płatności, nastąpi przekierowanie na stronę transakcyjną wybranego banku. Przed zalogowaniem się prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie wybranego banku oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od: "https://") Za realizację i bezpieczeństwo transakcji e-przelewów przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez eCard S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

### **5.4. przelew tradycyjny**

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

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

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

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

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

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



## **7. FAKTURA**

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

## **8. WSTĘP I UCZESTNICTWO**

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

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

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

Przedłużająca się ekspozycja na hałas może uszkadzać słuch.

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

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

### **9.1. Brak prawa odstąpienia od umowy**

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

### **9.2. Zwroty**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

W przypadku zmiany daty wydarzenia, Organizator za pośrednictwem eBilet proponuje Klientom miejsca na wybrane wydarzenie w innym terminie (w miarę dostępności) o wartości odpowiadającej wartości pierwotnie zakupionych Biletów, chyba że regulamin Organizatora danego wydarzenia stanowi inaczej lub Klient uprawniony będzie do zwrotu Biletu. Aby dokonać zwrotu Biletu należy wysłać wiadomość pod adres e-mail: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl) podając informację o chęci zwrotu Biletu oraz numer rezerwacji. Zwrot środków może nastąpić po otrzymaniu przez eBilet informacji o chęci zwrotu biletu. W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za Bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet email z konta pocztowego przypisanego do zamówienia. W przypadku płatności kartą płatniczą informację o płatności kartą należy podać w zgłoszeniu. Środki będą zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za Bilet. Od momentu, gdy otrzymają Państwo wiadomość mailową, że środki zostały przekazane do zwrotu serwis eBilet ma 14 dni roboczych na dokonanie autoryzacji tej płatności.

Przy zakupie Biletów z wybraną opcją dostawy: wysyłka kurierem, wysyłka Poczta Polska, dla uzyskania zwrotu konieczne jest uprzednie dostarczenie przez Klienta na adres

korespondencyjny biura firmy - PGE Narodowy, Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa, otrzymanych wcześniej Biletów.

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

### **9.2.3. Inne zwroty**

Zwrot Biletów lub ich wymiana, w przypadkach innych niż te, o których mowa w pkt 9.2.1. i 9.2.2. powyżej, możliwy jest jeżeli regulamin Organizatora danego wydarzenia tak stanowi oraz odbywa się zgodnie z postanowieniami tegoż oraz niniejszego pkt 9.2.3. Prosimy o rozważne dokonywanie zakupów, ponieważ większość Organizatorów wydarzeń nie wyraża zgody na przyjmowanie zwrotów Biletów.

Aby dokonać zwrotu Biletu należy wysłać wiadomość pod adres e-mail: [rezerwacje@ebilet.pl](mailto:rezerwacje@ebilet.pl) podając informację o chęci zwrotu Biletu oraz numer rezerwacji. Zwrot środków może nastąpić po otrzymaniu przez eBilet informacji o chęci zwrotu biletu. W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za Bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet email z konta pocztowego przypisanego do zamówienia. W przypadku płatności kartą płatniczą informację o płatności kartą należy podać w zgłoszeniu. Środki będą zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za Bilet. Od momentu, gdy otrzymają Państwo wiadomość mailową, że środki zostały przekazane do zwrotu serwis eBilet ma 14 dni roboczych na dokonanie autoryzacji tej płatności. W przypadku zwrotu Biletów za pośrednictwem eBilet, opłata manipulacyjna za przyjęcie i rozliczenie anulowania rezerwacji wynosi 30 zł.

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

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

## **10. REKLAMCJE**

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

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

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

W przypadku nieuznania przez eBilet reklamacji złożonej przez Klienta, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W

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

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

## **11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

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

Dla celów niniejszego Regulaminu, "Siła Wyższa" oznacza jakiegokolwiek zdarzenie poza kontrolą eBilet, w tym m.in. zdarzenie losowe, wojnę, powstanie, rozruchy, zamieszki, akty terroryzmu, pożar, wybuch, powódź, kradzież istotnego sprzętu, umyślną szkodę, atak cybernetyczny, strajk, lock-out, warunki atmosferyczne, zabezpieczenie na rzecz osoby trzeciej, wymogi wynikające z obronności kraju, akty i regulacje organów administracji państwowej lub samorządowej. eBilet nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie jakichkolwiek obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu w zakresie, w jakim będzie to spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

## **12. DANE OSOBOWE**

Administratorem Państwa danych osobowych jest eBilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą na PGE Narodowym w Warszawie przy Al. Ks. J. Poniatowskiego 1, lok. 01.045, 03-901 Warszawa. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji umowy kupna sprzedaży biletów jak również w celach marketingowych i informacyjnych (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, o nowych produktach i usługach oraz działaniach podejmowanych we współpracy z innymi podmiotami gospodarczymi), jak również w celu archiwizacji. Dane osobowe są podawane dobrowolnie. Mają Państwo prawo dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uzupełniania.

Otrzymane dane osobowe mogą być przekazywane Organizatorowi wydarzenia, na które został zakupiony bilet jedynie na potrzeby organizacji wydarzenia.

**Regulamin obowiązuje od dnia 10 stycznia 2017 roku.**