

## **FAQ - odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania**

### **W jakiej formie są bilety?**

Bilety są w formie elektronicznej - otrzymasz je mailowo. Nie musisz ich drukować, ściągnij aplikację Going. - wszystkie swoje bilety znajdziesz w zakładce 'Moje bilety'. Przy wejściu pokaż bilet osobom z obsługi - przygotuj widoczny QR kod. Bilet jest imienny, przypisany do Twojego konta. Obsług zastrzega sobie prawo do weryfikacji właściciela biletu na podstawie dowodu osobistego, dlatego miej go ze sobą.

### **Jak działa kod biletowy?**

Bilety zakupione przez [www.empikbilet.pl](http://www.empikbilet.pl), [goingapp.pl](http://goingapp.pl) oraz aplikację Going. będą widoczne na koncie użytkownika aplikacji Going jeśli zakupione zostały na ten sam adres e-mail na które założone jest konto - dzięki czemu znalezienie ich jest szybkie i proste. Kod biletowy jest ważny tylko przy pierwszej weryfikacji, jakiegokolwiek kopiowanie lub udostępnianie biletu osobom trzecim spowoduje utratę jego ważności i będzie traktowane jako próba oszustwa.

### **Dokonałem/-am zakupu biletu, ale nie mam go na mailu - co robić?**

Czekamy na realizację przelewu przez Twój bank. Czasem trwa to nieco dłużej.

Jeżeli po upływie 24h (dnia roboczego) dalej nie otrzymasz biletu, skontaktuj się z naszym Supportem poprzez formularz kontaktowy: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.

Możliwe, że przy rejestracji e-mail został wpisany z błędem (literówką). Skontaktuj się z nami. Poprawimy Twoje dane oraz ponownie wyślemy bilet.

### **Czy będąc osobą niepełnoletnią mogę wejść na koncert?**

Tak, uczestnikiem koncertu może być każda osoba niepełnoletnia powyżej 16 r.ż. posiadająca pisemną zgodę opiekuna prawnego na uczestnictwo w koncercie oraz dokument umożliwiający jej identyfikację. Oświadczenie do pobrania znajdziesz tutaj: <https://web.goingapp.pl/storage/app/media/MATA/mata-33-oswiadczenie-o-odpowiedzialnosci-opiekuna-prawnego-za-uczestnika-impresykoncertu.pdf> Osoby poniżej 16 r.ż. mogą uczestniczyć w koncercie wyłącznie pod opieką pełnoletniego opiekuna prawnego, który również musi posiadać swój bilet.

### **Czy mogę na chwilę opuścić teren koncertu?**

Nie, bilet upoważnia do jednorazowego wejścia. W przypadku opuszczenia terenu koncertu, ponowny wstęp jest możliwy jedynie po nabyciu kolejnego biletu.

### **Czy jeśli kupiłem bilet elektroniczny, to powinienem go wydrukować?**

Chrońmy lasy! Na bramce wydarzenia możesz pokazać bilet w formie elektronicznej np. na smartphonie. Nie są akceptowane zdjęcia biletów lub screenshot'y biletów elektronicznych.

### **Nie mogę pojawić się na wydarzeniu, czy mogę zwrócić bilet lub sprzedać go innej osobie?**

Nie, bilety na wydarzenia rozrywkowe nie podlegają możliwości zwrotu, ani nie mogą być odsprzedawane innym osobom. Zakazane jest wszelkie publiczne oferowanie przeniesienia własności biletów, w tym także w charakterze nagród w konkursach, loteriach, w sprzedaży premiowej lub jakichkolwiek innych promocjach, choćby było ono nieodpłatne. Możesz natomiast przekazać bilet innej osobie poprzez aplikację Going. Usługa przekazania biletu wiąże się z pokryciem opłaty manipulacyjnej zarówno od osoby przekazującej, jak i odbierającej. Opis całego procesu: <https://pomoc.goingapp.pl/help/jak-zmienic-dane-osobowe-na-bilecie>

### **Posiadam kilka biletów na moje dane. Czy osoby towarzyszące wejdą na wydarzenie?**

Jeżeli bilety są na jedno nazwisko, osoba towarzysząca powinna wejść na teren wydarzenia w obecności osoby, której dane widnieją na biletach.