

Regulamin sprzedaży biletów za pomocą strony internetowej Going oraz aplikacji mobilnej Going

Z lektury poniższego regulaminu (dalej zwanym „Regulaminem”) dowiesz się m.in.:

- Jakie są zasady korzystania ze strony internetowej oraz z aplikacji mobilnej Going (dalej łącznie jako „Goingapp”)
- Jak kupić bilety na wydarzenia kulturalne za pomocą Goingapp
- Jakie są warunki dostawy zakupionych biletów
- Jak postępować w przypadku odwołania wydarzenia lub zmiany jego terminu/miejsca
- Czy i w jaki sposób możesz przekazać bilet osobie trzeciej oraz zwrócić bilet
- W jaki sposób możesz złożyć reklamację

Rozdział 1

Kim jesteśmy

Going Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej jako „Operator” lub „Going”) z siedzibą w Warszawie (02-011), przy Al. Jerozolimskich 107, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000588000, NIP: 5272751272, REGON: 363058596 o kapitale zakładowym w wysokości 44 000,00 zł wpłaconym w całości.

Rozdział 2

Postanowienia ogólne

1. Poniższy Regulamin przedstawia zasady nabywania biletów na wydarzenia na platformie internetowej dostępnej pod adresem <https://goingapp.pl> oraz za pomocą aplikacji mobilnej Going możliwej do pobrania ze sklepów Apple Store i Google Play.
2. Za pomocą Goingapp nabywać mogą bilety wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne mające pełną zdolność do czynności prawnych, osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale posiadające zdolność do czynności prawnych.
3. Część postanowień Regulaminu odnosi się wyłącznie do konsumentów. Jesteś dla nas konsumentem, jeśli jesteś osobą fizyczną korzystającą z Goingapp:
 - a) dokonującą zakupów w celu niezwiązanym bezpośrednio z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową, lub
 - b) dokonującą zakupów w celu bezpośrednio związanym z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową, ale zakup ten nie ma dla Ciebie charakteru

zawodowego, który wynikałby w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Ciebie działalności gospodarczej.

4. Do realizacji zakupów w Goingapp nie potrzebujesz specjalnego sprzętu czy oprogramowania. Wystarczy jedynie urządzenie z dostępem do Internetu i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji. Dodatkowo, potrzebne jest aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
5. Wszelkie treści prezentowane w Goingapp, w tym nazwy handlowe, nazwy podmiotów trzecich, logotypy, zdjęcia, treści pisane i znaki towarowe podlegają ochronie prawnej na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Kopiowanie, modyfikowanie lub niewłaściwe użycie takich treści, w całości lub części, jest zakazane.
6. W wypadku wydarzeń, w których opisie wskazano, że sprzedawcą biletów jest Organizator (czyli podmiot trzeci odpowiedzialny za właściwe przygotowanie i przeprowadzenie wydarzenia), Operator jedynie udostępnia Goingapp na rzecz Organizatora wskazanego w opisie wydarzenia i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży biletów. W takim wypadku Operator działa jako agent w imieniu i na rachunek Organizatora i zawierasz umowę sprzedaży biletów bezpośrednio z Organizatorem, na warunkach przewidzianych w Regulaminie. Natomiast z Operatorem zawierasz umowę pośrednictwa w tym zakresie.

Rozdział 3

Podstawowe informacje o biletach na wydarzenia

1. Karty wydarzeń w Goingapp, opisy wydarzeń oraz informacje o cenie i dostępności biletów stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Bilet, który został opłacony i dostarczony na wskazany w procesie zamówienia adres e-mail lub adres fizyczny, jest potwierdzeniem zawartej umowy i daje Ci prawo do wstępu na wydarzenie kulturalne na warunkach określonych w regulaminie wydarzenia (jeśli takowy regulamin istnieje), dostępnym na karcie wydarzenia.
3. Ceny biletów wskazane na Goingapp zawierają podatek VAT oraz opłatę serwisową (jeśli taka opłata serwisowa jest naliczana) i podawane są w złotych, przy czym:
 - a. informacja o wartości opłaty serwisowej i o cenie pojedynczego biletu uwzględniającej opłatę serwisową widoczna jest na karcie wydarzenia oraz przed ostatecznym potwierdzeniem woli złożenia zamówienia.
 - b. całkowita wartość zamówienia (tj. wartość zamówionych biletów wraz z opłatą serwisową oraz ewentualnymi kosztami dostawy) wskazana jest w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia.
4. Ceny biletów mogą się zmieniać w czasie. Nie dotyczy to biletów już zamówionych.
5. Na Goingapp możesz zamówić dwa rodzaje biletów na wydarzenia, w zależności od decyzji Organizatora:

- a. imienny bilet upoważnia do uczestnictwa w wydarzeniu osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na bilecie. Bilet imienny podlega weryfikacji w chwili wejścia na wydarzenie. Organizator ma prawo odmówić uczestnictwa osobie innej niż wskazana na bilecie imiennym lub osobie odmawiającej poddania się takiej weryfikacji poprzez przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość.
 - b. bilet na okaziciela upoważnia do uczestnictwa w wydarzeniu posiadacza biletu w chwili wejścia na wydarzenie.
6. Jako Operator nie ponosimy odpowiedzialności za zagubione, zniszczone lub skradzione bez winy Operatora lub dostawcy bilety.
 7. W zależności od decyzji Organizatora, bilety mogą być sprzedawane z dodatkowymi zastrzeżeniami dotyczącymi danego wydarzenia. Wszelkie zastrzeżenia będą widoczne na karcie wydarzenia.
 8. Pamiętaj, że nabywając bilet zapewniasz sobie wstęp na wydarzenie odbywające się w danym miejscu, o określonej godzinie. Operator nie jest zobowiązany do respektowania Twoich próśb o dokonanie zmian istotnych elementów biletu przekazanych już po zakupie biletu, w szczególności zmiany miejsca wydarzenia, miejsca w obrębie wydarzenia (płyta, trybuna), daty lub godziny rozpoczęcia, a także danych na bilecie imiennym.

Rozdział 4

Składanie i realizacja zamówień w Goingapp

1. W celu złożenia zamówienia:
 - a. dokonaj wyboru wydarzenia i biletów, a następnie kliknij przycisk „Zamów bilet” (lub inny równoznaczny);
 - b. podaj wymagane dane, upewniając się przy tym co do ich poprawności;
 - c. wybierz sposób dostawy oraz sposób płatności;
 - d. jeśli to niezbędne dla prawidłowej realizacji zamówienia, wpisz dane odbiorcy oraz adres, na który ma nastąpić dostawa biletów;
 - e. zapoznaj się i zaakceptuj Regulamin;
 - f. zaakceptuj regulamin wydarzenia, na które zamawiasz bilety, w przypadku jeśli jest on dostępny na karcie wydarzenia;
 - g. zaakceptuj wymagane zgody, które są niezbędne do dalszego procedowania zamówienia;
 - h. kliknij przycisk „Zamawiam i Zapłać” (lub równoznaczny);
 - i. zrealizuj płatność.
2. Pamiętaj, że za pośrednictwem Goingapp możesz nabyć jednorazowo maksymalnie 5 biletów na jedno wydarzenie. Jeśli chcesz nabyć więcej biletów, prosimy o złożenie

kolejnego zamówienia.

3. W przypadku wybranych wydarzeń mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia w zakupie biletów. Jeśli takie dodatkowe ograniczenia zostały wprowadzone, możesz się z nimi zapoznać, czytając opis wydarzenia lub regulamin wydarzenia przygotowany przez Organizatora i dostępny na karcie wydarzenia.
4. Złożenie zamówienia oraz jego pomyślne opłacenie, oznacza złożenie oferty zawarcia umowy sprzedaży biletów. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Operatora potwierdzenia zakupu biletów.
5. Jeżeli zamówiłeś bilet w postaci elektronicznej (w formie pliku pdf lub w formie wiadomości e-mail), zostanie on wysłany pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas składania zamówienia w terminie 24 godzin, licząc od chwili złożenia zamówienia.
6. W przypadku jakiegokolwiek problemu z biletami (uszkodzenie, zniszczenie, kradzież zagubienie) lub problemami z funkcjonowaniem GoingApp skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek- piątek 9-17) pod numerem telefonu +48 533 381 951 (koszt połączenia: wg. taryfy operatora).
7. Prezentowana dostępność miejsc na poszczególne wydarzenia kulturalne może się zmieniać w trakcie prowadzonej sprzedaży poprzez dodawanie lub ograniczanie liczby dostępnych miejsc, a także zmianę ich lokalizacji. Operator nie gwarantuje możliwości zamiany biletu na inne miejsca w przypadku wprowadzenia ich do sprzedaży lub zwolnienia miejsc z nieopłaconych zamówień po złożeniu przez Ciebie zamówienia.
8. W celu otrzymania faktury należy zaznaczyć tę opcję podczas składania zamówienia i wskazać dane niezbędne do wystawienia faktury. Jeśli chcesz otrzymać fakturę VAT, wyrażasz zgodę na otrzymanie dokumentu w formie elektronicznej, w postaci pliku pdf, wysłanego na wskazany w momencie składania zamówienia adres e-mail.

Rozdział 5

Jak zapłacić za zamówione bilety

1. Ceny biletów uwzględniające wysokość opłaty serwisowej (jeśli taka opłata serwisowa ma zastosowanie) zawierają podatek VAT, podawane są w złotych i nie zawierają kosztów dostawy, które podawane są przy wyborze sposobu dostawy. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena biletów, opłata serwisowa wraz z kosztami dostawy) wskazany jest w koszyku, przed ostatecznym złożeniem przez Ciebie zamówienia.
2. Zamówienia złożone w Goingapp powinny być opłacone z góry, nie później niż w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem płatności odroczonej.
3. Mając na uwadze Twoją wygodę, płatność z góry możesz zrealizować na wiele różnych sposobów: przelewem bankowym, kartą płatniczą, BLIK-iem, voucherem lub kartą podarunkową Going, Google Pay i Apple Pay oraz płatnością odroczoną. Aktualnie dostępne sposoby płatności oraz listę operatorów płatności akceptowanych przez

Going znajdziesz pod adresem: <https://pomoc.goingapp.pl/help/jakie-sa-formy-platnosci-za-bilety-online>. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są zawsze widoczne w trakcie składania zamówienia.

4. Jeśli w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia nie otrzymamy informacji od operatora płatności o pozytywnym zakończeniu transakcji, proces składania zamówienia zostanie anulowany. W takim przypadku w celu zamówienia biletów, powinieneś przejść cały proces zakupowy od początku.

Rozdział 6

Dostawa biletów

1. Bilety dostarczane są w sposób wybrany przez Ciebie spośród metod dostępnych podczas składania zamówienia.
2. Czas dostawy oraz jej koszt są widoczne w trakcie składania zamówienia. Po złożeniu zamówienia i dokonaniu płatności, zmiana sposobu dostawy jest niemożliwa.
3. Dostawa biletów na adres fizyczny wskazany w procesie zamówienia następuje nie później niż na 7 dni roboczych przez datą wydarzenia.
4. W przypadku dostawy biletów drogą elektroniczną (na wskazany przez Ciebie adres e-mail), następuje ona nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu wystawienia potwierdzenia zakupu. Dodatkowo, bilet ten pojawi się również na Twoim koncie w aplikacji założonej z wykorzystaniem tego samego adresu e-mail, który został podany w procesie zamówienia biletu.
5. W przypadku, gdy nie otrzymasz biletu we wskazanych powyżej terminach, skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek- piątek 9-17, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem telefonu +48 533 381 951 (koszt połączenia: wg. taryfy operatora). W celu szybszej realizacji zgłoszenia zalecane jest zaznaczenie w formularzu kontaktowym opcji "Mój bilet nie dotarł".
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedoręczenie biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności w przypadku podania błędnego adresu e-mail w zamówieniu, awarii lub błędu filtra antyspamowego serwera pocztowego obsługującego Twój e-mail lub oprogramowania do odbierania wiadomości e-mail, awarii lub błędu serwera pocztowego obsługującego e-mail, jak również przepełnienia konta e-mail.

Rozdział 7

Dodatkowe informacje dotyczące sprzedaży biletów i przebiegu wydarzeń

1. Za pośrednictwem Goingapp prowadzimy dystrybucję biletów i sprzedaż produktów powiązanych, które mogą podlegać odrębnym regulaminom.

2. Pamiętaj, że możesz zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu Goingapp.
3. Jako Operator co do zasady nie jesteśmy organizatorem wydarzeń dostępnych w ofercie Goingapp.
4. W przypadku problemów związanych z ograniczeniem widoczności sceny, boiska, ekranu, lub areny wydarzeń podczas wydarzenia (np. w związku z ulokowaniem banerów, kamer telewizyjnych, etc.) rekomendujemy abyś niezwłocznie skontaktował się na miejscu Organizatorem. Nasza prośba nie wyłącza jednak odpowiedzialności Going z tego tytułu, w sytuacji gdy jesteśmy sprzedawcą biletu.
5. Wszelkie zmiany dotyczące wydarzenia zgłoszone przez Organizatora przesyłane są klientom niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24h od ich otrzymania na adres e-mail wskazany w zamówieniu.

Rozdział 8

Modyfikacje zamówienia

Po złożeniu zamówienia i realizacji płatności jego modyfikacje nie są możliwe, z zastrzeżeniem postanowień rozdziałów 9- 11 poniżej.

Rozdział 9

Przekazanie biletów imiennych

1. W wypadku niektórych wydarzeń możliwe jest przekazanie imiennych biletów osobie trzeciej. Informacja o możliwości przekazania imiennych biletów znajduje się na Twoim koncie, w zakładce „Mój bilet”.
2. Przekazanie biletów imiennych jest odpłatne, chyba że kupiłeś bilet z użyciem BLIK, a od daty realizacji płatności minęło 10 miesięcy.
3. Opłatę z tytułu przekazania biletu imiennego ponosi:
 - a. Nabywca pierwotnego biletu poprzez pomniejszenie zwracanej ceny biletu o opłatę za przekazanie;
 - b. osoba trzecia, na rzecz której przekazywany jest bilet poprzez zapłatę ceny biletu powiększonej o opłatę za przekazanie.
4. Opłata za przekazanie jest zmienna i zależna od wydarzenia. Wysokość opłaty za przekazanie wskazana jest wskazana w zakładce „Mój bilet” a także w aplikacji mobilnej GoingApp.
5. Bilety imienne można przekazywać do momentu, kiedy opcja ta jest dostępna w aplikacji GoingApp. Wszystkie niepotwierdzone do tego czasu przez osoby trzecie przekazania biletów nie zostaną zrealizowane a opłaty z tego tytułu nie zostaną pobrane.
6. Pamiętaj, że możesz anulować przekazanie biletu do momentu akceptacji przekazania

przez osobę trzecią, na rzecz której przekazywany jest bilet.

7. W wypadku uzgodnienia przez Ciebie i osobę trzecią przekazania biletu imiennego, nastąpi rozwiązanie zawartej przez Ciebie umowy sprzedaży biletu (oraz pośrednictwa, jeśli takowa zostanie zawarta) i zawarcie nowej umowy sprzedaży biletu (oraz ewentualnie pośrednictwa) z osobą trzecią. Przekazanie biletu dojdzie do skutku pod warunkiem zawieszającym zapłaty przez osobę trzecią ceny biletu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania biletu oraz dokonania kroków, o których mowa poniżej:
 - a. za pomocą Goingapp wypełnij formularz do przekazania biletu podając dane nowego właściciela biletu (imię, nazwisko, adres mailowy, liczbę biletów);
 - b. wyślemy do osoby trzeciej informację, iż chcesz przekazać jej bilet;
 - c. aby doszło do przekazania biletu, osoba trzecia musi wyrazić zgodę na jego przekazanie, poprzez kliknięcie odnośnika w mailu;
 - d. po wyrażeniu zgody przez osobę trzecią na przekazanie biletu oraz po akceptacji przez osobę trzecią Regulaminu oraz regulaminu wydarzenia (jeżeli jest dostępny), a także innych wymaganych zgód, które są niezbędne do procedowania transakcji i zapłacie przez osobę trzecią ceny biletu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania biletu, wyślemy do osoby trzeciej bilet oraz poinformujemy Ciebie, że bilet został przekazany;
 - e. w terminie 24 godzin od otrzymania przez nas środków za bilet zapłaconych przez osobę trzecią, zlecony zostanie zwrot na Twoją rzecz ceny biletu pomniejszonej o opłatę z tytułu przekazania.
8. W wypadku, gdy przekazanie dotyczy biletu imiennego na wydarzenie, którego termin został przeniesiony przed datą przekazania biletu, osobie trzeciej, która nabyła bilet w trybie przekazania biletu, nie przysługują uprawnienia związane z przeniesieniem terminu wydarzenia przed datą przekazania biletu.

Rozdział 10

Odstąpienie od umowy / zwrot biletów

1. Pamiętaj, że kupując bilety za pomocą Goingapp nie przysługuje Ci prawo odstąpienia od umowy. Wynika to wprost z postanowień art. 38 ustawy o prawach konsumenta.
2. Masz jednak możliwość wykupienia dodatkowej usługi ubezpieczenia biletu pozwalającej na jego zwrot w określonych wypadkach, świadczonej przez podmiot trzeci. Szczegóły dotyczące tej usługi, w tym jej cenę, znajdziesz na karcie danego wydarzenia oraz w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

Rozdział 11

Odwołanie wydarzenia, zmiana danych wydarzenia

1. W przypadku odwołania przez Organizatora wydarzenia, zmiany daty lub miejsca wydarzenia, na które zakupiłeś bilet za pośrednictwem Goingapp, dysponujesz kilkoma

możliwościami działania, których warunki zostały określone poniżej.

2. W przypadku odwołania wydarzenia lub zmiany terminu / miejsca wydarzenia, Going mailowo skontaktuje się z Tobą wskazując na dostępne opcje, z prośbą o dokonanie wyboru preferowanego rozwiązania. Miej przy tym na uwadze, że opcje te zależne będą od tego kto dokonał sprzedaży biletu (Operator, czy też Organizator).
3. W każdym przypadku będziesz mógł poprosić o zwrot środków za bilet w sposób wskazany w komunikacji mailowej, o której mowa w ust. 2 powyżej. Pamiętaj jednak, że w sytuacji gdy nabyłeś bilet od Organizatora, a Going był jedynie pośrednikiem, w takim wypadku Going zwróci Ci opłatę serwisową.
4. Zwrot środków dokonany zostanie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania Twojej prośby (wraz z kodem / numerem biletu oraz imieniem i nazwiskiem zamawiającego bilet), przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie biletu, chyba że zgodziłeś się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi dodatkowymi kosztami.
5. Dodatkowo, w zależności od wydarzenia, będziesz miał do wyboru następujące możliwości działania:
 - a. „Zachowaj bilet” - po kliknięciu w tę opcję zostaniesz przekierowywany na dedykowaną stronę, na której możesz zadeklarować chęć zachowania biletu na wydarzenie w nowym terminie lub miejscu. Bilet na wydarzenie w nowym terminie lub miejscu dostarczany jest w formie elektronicznej na podany mail. Pierwotny bilet przestanie obowiązywać i będzie nieaktywny.
 - b. „Zamiana biletu na voucher Going” - po kliknięciu w tę opcję zostaniesz przekierowywany na dedykowaną stronę, na której poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola możesz zadeklarować chęć otrzymania vouchera Going zamiast zwrotu uiszczonej przez Ciebie ceny biletu. Możesz zapłacić voucherem Going za dowolne wydarzenie dostępne w Goingapp, z wyjątkiem wydarzeń lub aktywności dostępnych na platformie Places, oznaczonych tagiem „rozrywka”. W przypadku, gdyby istniały dodatkowe ograniczenia w zakresie korzystania z vouchera Going, zostaniesz o tym poinformowany przy opisie tej opcji, tak abyś podjął najlepszą dla siebie decyzję. Wartość vouchera jest równa kwocie pierwotnie zakupionego biletu na przeniesione wydarzenie (tj. ceny biletu wraz z uiszczoną opłatą serwisową). Ważność vouchera wynosi 12 miesięcy od dnia jego wydania.
 - c. „Zamiana biletu na kartę podarunkową Empik” - po kliknięciu w tę opcję zostaniesz przekierowywany na dedykowaną stronę, na której poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola możesz zadeklarować chęć otrzymania karty podarunkowej Empik zamiast zwrotu ceny uiszczonej za przeniesione lub odwołane wydarzenie. Możesz płacić kartą podarunkową na zasadach określonych w Regulaminie Kart Prezentowych Empik, dostępnym na stronie https://media.empik.com/content/strony-specjalne/karty%20prezentowe/regulamin_karty_prezentowej.PDF. Pamiętaj, że kartą podarunkową Empik nie możesz dokonać płatności za jakiegokolwiek bilety na wydarzenia. Wartość karty podarunkowej Empik jest równa cenie pierwotnie zakupionego biletu na przeniesione wydarzenie (tj. ceny

biletu oraz opłaty serwisowej). Ze szczegółowymi zasadami dotyczącymi Kart Podarunkowych Empik można zapoznać się na stronie: <https://www.empik.com/karty-prezentowe/faq>.

6. Twój wybór jednej z opcji działania jest wiążący. Po dokonaniu wyboru nie przysługuje Ci prawo do zmiany opcji.

Rozdział 12

Reklamacje

1. Mamy obowiązek dostarczyć bilet zgodny z umową, to znaczy bez wad (w formie umożliwiającej uczestnictwo w wydarzeniu).
2. Wszelkie reklamacje dotyczące działania Goingapp oraz usług świadczonych przez nas za jego pośrednictwem mogą być zgłaszane do nas:
 - a. pisemnie na adres: Going. Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa
 - b. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie:
<https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>
3. Reklamacja powinna zawierać dane osoby lub podmiotu składającego reklamację (imię i nazwisko lub pełna nazwa, dokładny adres do korespondencji lub adres e-mail), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób odpowiadający sposobowi przesłania reklamacji, tj. listem poleconym na podany w reklamacji adres albo za pomocą wiadomości e-mail, na adres e-mailowy podany w reklamacji lub z którego została przesłana reklamacja, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Rozdział 13

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych w ramach Goingapp jest Going. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących Ci praw znajdziesz w naszej [Polityce prywatności](https://web.goingapp.pl/themes/going/assets/docs/privacy_policy.pdf) dostępnej pod adresem https://web.goingapp.pl/themes/going/assets/docs/privacy_policy.pdf.
2. W wypadku wydarzeń, w których opisie wskazano, że sprzedawcą biletów jest Organizator administratorem danych w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia jest dany Organizator. Informację na temat przetwarzania danych przez Organizatora znajdziesz na stronie internetowej Organizatora.

Rozdział 14

Newsletter

1. Masz możliwość subskrypcji nieodpłatnego newslettera poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub w terminie późniejszym na stronach Goingapp.
2. W ramach subskrypcji będziemy okresowo przysyłać na podany przez Ciebie adres e-mail biuletyn informacyjny Goingapp oraz wiadomości zawierające nasze treści marketingowe (informacje handlowe) oraz naszych partnerów biznesowych (w tym treści dotyczące produktów i promocji).
3. Usługa newslettera świadczona jest przez czas nieoznaczony i możesz z niej zrezygnować w każdym czasie, kontaktując się z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>, poprzez kliknięcie stosownego linka w treści newslettera lub w ustawieniach konta w zakładce „profil” dostępnej z poziomu aplikacji mobilnej.

Rozdział 15

Postanowienia dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego

1. Pamiętaj, że w trakcie wydarzenia jesteś zobowiązany posiadać materiały ochrony osobistej zgodnie z obowiązującymi aktualnie przepisami prawa. Poinformujemy Cię o aktualnie obowiązujących ograniczeniach, nakazach i zakazach przesyłając wiadomość na adres mailowy podany w procesie zamówienia.
2. Szczegółowe zasady dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego określa regulamin wydarzenia publikowany na karcie wydarzenia.
3. W pozostałym zakresie informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej <https://goingapp.pl> w zakładce Polityka Prywatności.

Rozdział 16

Rozwiązywanie sporów

1. Jeżeli jesteś konsumentem, możesz uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z Operatorem, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów. Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://www.uokik.gov.pl>) w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
2. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> masz dostęp do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR)

3. Jeśli nie jesteś konsumentem, ewentualne spory powstałe z Operatorem, rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Operatora.

Rozdział 17

Postanowienia końcowe

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za bilety zakupione od osób trzecich, poza Goingapp.
2. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Goingapp korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Klienta, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. pliki cookie). Klient może w dowolnym momencie określić warunki przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Goingapp do plików cookie za pomocą ustawień swojej przeglądarki internetowej, w tym zmienić ustawienia przeglądarki, tak aby nie akceptowała ona takich plików lub informowała o ich przesyłaniu, należy jednak pamiętać, iż nieakceptowanie plików cookie może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Goingapp. Korzystanie przez Klienta z przeglądarki, której ustawienia zezwalają na zapisywanie plików cookie na urządzeniu Klienta, oznacza wyrażenie zgody na zapisywanie powyższych plików na tym urządzeniu Klienta. Więcej informacji w tym zakresie znajduje się w Polityce Prywatności.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
 - konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
 - konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 - konieczność dostosowania Regulaminu do rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Goingapp, w tym wprowadzenia nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiany istniejących funkcjonalności Goingapp;
 - zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w regulaminie;
 - przeciwdziałanie nadużyciom i poprawa jakości obsługi klientów;
 - zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Goingapp.
4. O zmianie poinformujemy poprzez komunikat na stronie Goingapp oraz poprzez przesłanie zarejestrowanym za pomocą aplikacji mobilnej Going klientom na adres e-mail przypisany do ich konta powiadomienia o zmianie Regulaminu.

5. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej 7 dni od daty, kiedy poinformujemy o takich zmianach.
6. Zmiany w Regulaminie nie będą wpływać na złożone już zamówienie, jeśli złożysz je przed wprowadzeniem tych zmian w życie – w takim wypadku zrealizujemy je na dotychczasowych zasadach.
7. Regulamin wchodzi w życie w dniu 01.09.2023 r.

Terms and conditions for ticket sales via the Going website and the Going mobile application

From reading the following Terms and Conditions (hereafter referred to as the "Terms and Conditions"), you will learn, among other things:

- What are the rules for the use of the website and the Going mobile app (hereinafter collectively "Goinggapp")
- How to buy tickets for cultural events using Goinggapp
- What are the terms of delivery for purchased tickets
- How to proceed in case of cancellation or change of date/place of the event
- Whether and how you can transfer your ticket to a third party or return it
- How you can make a complaint

Chapter 1

Who are we

Going Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (hereinafter referred to as the "Operator" or "Going") with its registered office in Warsaw (02-011) at Al. Jerozolimskie 107, entered into the Register of Entrepreneurs of the National Court Register, maintained by the District Court for the Capital City of Warsaw in Warsaw, 12th Commercial Division of the National Court Register, under KRS number 0000588000, NIP: 5272751272, REGON: 363058596 with the share capital of PLN 44,000.00 paid up in full.

Chapter 2

General provisions

1. The following Terms and Conditions outline the rules for purchasing tickets for events on the online platform available at <https://goinggapp.pl> and via the Going mobile app downloadable from the Apple Store and Google Play.
2. Only natural persons of full legal age, legal persons, or organisational units without legal personality but with legal capacity may purchase tickets using Goinggapp.
3. Some of the provisions of the Terms and Conditions apply to consumers only. You are a consumer to us if you are a natural person using Goinggapp for:
 - a) making a purchase for a purpose which is not directly related to your business or professional activity, or
 - b) making a purchase for a purpose which is directly related to your business or professional activity, but which is not of a professional nature to you

which would result in particular from the object of your business.

4. You do not need any special hardware or software to make purchases at Goingapp. All you need is a device with internet access and a web browser such as Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera or Safari in an up-to-date version. In addition, you need an active electronic mail (e-mail) account.
5. Any and all content presented on Goingapp, including trade names, third-party names, logos, images, written content, and trademarks are subject to legal protection under the Copyright and Neighbouring Rights Act. The copying, modification, or misuse of such content, in whole or in part, shall be prohibited.
6. In the case of events where the description indicates that the Organiser (i.e. the third party responsible for the proper preparation and execution of the event) is the ticket seller, the Operator merely makes Goingapp available to the Organiser indicated in the event description and provides an intermediary service for the sale of tickets. In this case, the Operator acts as an agent on behalf of and for the Organiser and you enter into a ticket sales agreement directly with the Organiser, under the conditions provided for in the Terms and Conditions. Simultaneously, you enter into an intermediary agreement with the Operator.

Chapter 3

Basic information on event tickets

1. Goingapp event sheets, event descriptions and information on price and ticket availability constitute an invitation to conclude a contract within the meaning of Article 71 of the Civil Code.
2. The ticket, which has been paid for and delivered to the e-mail or mailing address indicated in the course of the ordering process, is confirmation of the contract and gives you the right to enter the cultural event under the terms and conditions set out in the event regulations (if any), available on the event sheet.
3. The ticket prices indicated on Goingapp are inclusive of VAT and service charges (if such charges are applicable) and are quoted in PLN, whereby:
 - a. information on the value of the service charge and the price of a single ticket including the service charge is shown on the event sheet and before the final confirmation of the order.
 - b. the total value of the order (i.e. the value of the tickets ordered including service charges and any delivery costs) is indicated in the summary before the order is placed.
4. Ticket prices may change over time. This shall not apply to tickets already ordered.
5. You can order two types of event tickets on Goingapp, at the discretion of the Organiser:

- a. a personal ticket entitling the person whose name is indicated on the ticket to attend the event. The personal ticket is subject to verification upon entry to the event. The Organiser shall have the right to refuse participation to a person other than that indicated on the personal ticket or to a person who refuses to submit to such verification by presenting an identity document.
 - b. a bearer ticket entitling the ticket holder to attend the event at the time of entry.
6. As the Operator, we shall not be liable for tickets that are lost, destroyed, or stolen through no fault of the Operator or supplier.
 7. At the discretion of the Organiser, tickets may be sold with additional event-specific reservations. Any reservations will be visible on the event sheet.
 8. Remember that by purchasing a ticket you are ensuring your entry to an event taking place at a particular venue, at a particular time. The Operator shall not be obliged to respect your requests for changes to essential elements of the ticket already communicated after you have purchased the ticket, in particular changes to the venue of the event, the location within the event (pitch, stands), the date or time of the event commencement, or the details included on the personal ticket.

Chapter 4

Placing and processing orders at Goingapp

1. To place an order:
 - a. make a selection of the event and tickets, then click on the "Order ticket" button (or equivalent),
 - b. enter the required data, making sure they are correct,
 - c. select a delivery method and payment method,
 - d. if necessary for the correct processing of the order, enter the recipient's details and the address to which the tickets are to be delivered,
 - e. read and accept the Terms and Conditions,
 - f. accept the terms and conditions of the event for which you are ordering tickets, where these are available on the event sheet,
 - g. accept the required consents, which are necessary for further order processing,
 - h. click the "Order and Pay" button (or equivalent),
 - i. make the payment.
2. Please note that you can purchase a maximum of 5 tickets per event at any one time via Goingapp. If you wish to purchase more tickets, please submit another order.

3. Additional restrictions on the purchase of tickets may apply to selected events. If such additional restrictions are in place, you can find out about them by reading the event description or the event regulations prepared by the Organiser and available on the event sheet.
4. The placement of an order and its successful payment shall constitute an offer to conclude a contract for the sale of tickets. The sales contract shall be concluded as soon as the Operator sends confirmation of the purchase of the tickets.
5. If you have ordered a ticket in electronic form (as a pdf file or as an e-mail), it will be sent by e-mail to the e-mail address you indicated when you placed your order within 24 hours of placing your order.
6. In the event of any problem with your tickets (damage, destruction, theft, loss) or problems with the functioning of GoingApp, contact us immediately via the contact form available at: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> or by phone during the Customer Support Centre's opening hours (Monday - Friday 9am - 5pm) at
+48 533 381 951 (call cost: according to the operator's tariff).
7. The presented availability of seats for individual cultural events may change in the course of the sale by adding or reducing the number of available seats, as well as changing their location. The Operator does not guarantee that tickets can be exchanged for other seats if they go on sale or that seats are released from unpaid orders after you have placed your order.
8. If you wish to receive an invoice, you must select this option when placing your order and indicate the data necessary for invoicing. If you wish to receive a VAT invoice, you consent to receiving the document in electronic form, in the form of a pdf file, sent to the e-mail address indicated at the time of ordering.

Chapter 5

How to pay for the tickets ordered

1. Ticket prices including service charge (if applicable) include VAT, are quoted in PLN, and do not include delivery costs, which shall be quoted when you select your delivery method. The total cost of your order (i.e. the price of the tickets, the service charge including delivery costs) is indicated in the shopping basket before you finally place your order.
2. Orders placed with Goingapp shall be paid for in advance, not later than 15 minutes after placing the order, subject to deferred payment.
3. With your convenience in mind, payment in advance can be made in a number of different ways: bank transfer, payment card, BLIK, Going voucher or gift card, Google Pay and Apple Pay, and deferred payment. Current payment methods available and a list of payment operators accepted by Going can be found at

<https://pomoc.goingapp.pl/help/jakie-sa-formy-platnosci-za-bilety-online>. Details of the available forms of payment are always visible when placing an order.

4. If we do not hear from the payment operator within 15 minutes of placing your order that the transaction has been successfully completed, the order process will be cancelled. In this case, to order tickets, you must go through the entire purchasing process from the beginning.

Chapter 6

Delivery of tickets

1. Tickets are delivered by the method you choose from the methods available when placing your order.
2. The delivery time and cost are visible during the ordering process. Once the order has been placed and payment has been made, it is not possible to change the delivery method.
3. Delivery of tickets to the mailing address indicated in the order process shall take place not later than 7 working days before the date of the event.
4. If tickets are delivered electronically (to the e-mail address you have provided), this shall be done not later than 24 hours after the purchase confirmation has been issued. In addition, this ticket will also appear in your account in the app set up using the same e-mail address you provided during the ticket ordering process.
5. In the event that you do not receive your ticket by the dates indicated above, please contact us immediately via the contact form available at: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> or by telephone during the opening hours of the Customer Support Centre (Monday-Friday 9am - 5pm, except public holidays) at +48 533 381 951 (call cost: according to the operator's tariff). In order to speed up the processing of your request, we recommend that you tick the "My ticket has not arrived" option in the contact form.
6. The Operator shall not be liable for non-delivery of a ticket for reasons beyond its control, in particular in the event of an incorrect e-mail address in the order, failure, or error of the anti-spam filter of the e-mail server handling your e-mail or of the e-mail receiving software, failure or error of the e-mail server handling your e-mail, as well as overflow of your e-mail account.

Chapter 7

Additional information on ticket sales and events

1. We distribute tickets and sell related products through Goingapp, which may be subject to separate terms and conditions.

2. Remember that you can report any inconvenience or interruptions to Goingapp by e-mail or telephone.
3. As an Operator, as a general rule, we are not the organiser of the events available on Goingapp.
4. In the event of problems related to limited visibility of the stage, pitch, screen, or event arena during the event (e.g. due to the placement of banners, TV cameras, etc.), we recommend that you contact the Organiser on site immediately. However, our request does not exclude Going's liability in this respect, where we are the ticket vendor.
5. Any changes to the event notified by the Organiser shall be sent to the customers' e-mail address indicated in the order immediately, but not later than within 24 hours of their receipt.

Chapter 8

Order modifications

After placement of the order and payment has been made, no modifications to the order shall be possible, subject to the provisions of chapters 9 - 11 below.

Chapter 9

Handover of personal tickets

1. For some events, it is possible to hand personal tickets over to a third party. Information about the possibility of handing over personal tickets can be found in your account under the "My ticket" tab.
2. The transfer of personal tickets shall be made subject to a fee unless you have purchased the ticket using BLIK and 10 months have passed since the date of payment.
3. A fee for the transfer of a personal ticket shall be paid by:
 - a. the purchaser of the original ticket by reducing the refunded ticket price by the transfer fee,
 - b. a third party to whom the ticket is handed over by payment of the ticket price plus the transfer fee.
4. The transfer fee is variable and dependent on the event. The amount of the transfer fee is indicated in the "My ticket" tab and also in the GoingApp mobile app.
5. Named tickets can be transferred until this option is available on GoingApp. All ticket transfers not confirmed by this time by a third party shall not be processed and no fees shall be charged.
6. Remember that you can cancel the transfer of the ticket until the acceptance of the transfer by the third party, to whom the ticket is transferred.

7. If you and a third party agree to transfer a personal ticket, your ticket purchase agreement (and agency agreement, if any) will be terminated and a new ticket purchase agreement (and agency agreement, if any) will be entered into with the third party. The transfer of the ticket will take place subject to the condition precedent that the third party has paid the ticket price plus the ticket transfer fee and that the steps set out below have been completed:
 - a. using Goingapp, fill in the ticket transfer form, providing the details of the new ticket holder (first name, last name, e-mail address, number of tickets),
 - b. we will send a note to the third party stating that you wish to transfer the ticket to them,
 - c. in order for the transfer of the ticket to take place, the third party must consent to the transfer by clicking on the link in the e-mail,
 - d. once the third party has agreed to the transfer of the ticket and the third party has accepted the Terms and Conditions and the Rules and Regulations of the event (if available) and given any other required consents that are necessary to proceed with the transaction and the third party has paid the ticket price plus the transfer fee, we will send the ticket to the third party and inform you that the ticket has been transferred;
 - e. within 24 hours of our receipt of the funds for the ticket paid by the third party, we will order a refund to you of the ticket price less the transfer fee.
8. Where the transfer involves a personal ticket for an event, the date of which has been altered prior to the date of transfer of the ticket, the third party who purchased the ticket by way of transfer shall not be entitled to the rights associated with the alteration of the date of the event prior to the date of transfer of the ticket.

Chapter 10

Withdrawal from the agreement / return of tickets

1. Please note that when you purchase tickets using Goingapp, you shall have no right to withdraw from the agreement. This follows directly from the provisions of Article 38 of the Consumer Rights Act.
2. However, you shall have the option to purchase an additional ticket insurance service provided by a third party and allowing you to return your ticket in certain cases. Details of this service, including its price, can be found on the sheet of the event in question and in the General Terms and Conditions of Insurance.

Chapter 11

Event cancellation, change of event details

1. In the event that the Organiser cancels the event, changes the date or venue of the event for which you have purchased a ticket via Goingapp, you have several options, the conditions for which are set out below.

2. In the event of cancellation of the event or change of its date / venue, Going will contact you by e-mail indicating the options available, asking you to choose your preferred solution. Keep in mind that these options depend on who sold the ticket (Operator or Organiser).
3. In any case, you will be able to request a refund for your ticket in the manner indicated in the e-mail communication referred to in section 2 above. Please note, however, that in a situation where you purchased your ticket from the Organiser and Going was only an intermediary, in such case Going will refund your service charge.
4. Refunds will be made promptly, but not later than 14 working days after receipt of your request (together with the ticket code / number and the name of the person ordering the ticket), using the same method of payment that you used to purchase the ticket, unless you have consented to another method of refund that does not involve any additional cost to you.
5. In addition, depending on the event, you shall have the following options:
 - a. "Keep your ticket" - when you click on this option, you will be redirected to a dedicated page where you can declare your wish to keep your event ticket for the new date or venue. The ticket for the event on the new date or venue will be delivered electronically to the e-mail address provided. The original ticket will no longer be valid and will be inactive.
 - b. "Convert your ticket to a Going voucher" - when you click on this option, you will be redirected to a dedicated page where, by ticking the appropriate box, you can declare your wish to receive a Going voucher instead of a refund of the ticket price you paid. You can pay with a Going voucher for any event available on Goingapp, with the exception of events or activities available on the Places platform, marked with the "entertainment" tag. In the event that there are additional restrictions on the use of the Going voucher, you will be informed of this in the description of this option so that you can make the best decision for you. The value of the voucher shall be equal to the amount of the originally purchased ticket for the transferred event (i.e. the ticket price plus the service charge paid). The validity of the voucher shall be 12 months from the date of issue.
 - c. "Convert ticket to Empik gift card" - when you click on this option, you will be redirected to a dedicated page where, by ticking the appropriate box, you can declare your wish to receive an Empik gift card instead of a refund of the price paid for a transferred or cancelled event. You can pay with a gift card under the terms and conditions of the Empik Gift Card Terms and Conditions, available at https://media.empik.com/content/strony-specjalne/karty%20prezentowe/regulamin_karty_prezen_towa.PDF. Please note that you cannot use the Empik gift card to pay for any event tickets. The value of an Empik gift card is equal to the price of the originally purchased ticket for the transferred event (i.e. the price of the ticket and service charge). The detailed rules for Empik Gift Cards can be found at: <https://www.empik.com/karty-prezentowe/faq>.
6. Your choice of one of the aforesaid options shall be binding. Once you have made your choice, you shall not be entitled to change the option.

Chapter 12

Complaints

1. We are obliged to deliver the ticket in accordance with the agreement, i.e. without defects (in a form that allows you to attend the event).
2. Any complaints regarding the operation of Goingapp and the services provided by us through it may be submitted to us:
 - a. in writing to the following address: Going. Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa
 - b. via form contact form available on the website:
<https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>
3. The complaint shall contain the details of the person or entity making the complaint (name, surname, or full name, exact mailing address or e-mail address), as well as an indication of the reason for the complaint and the wording of the request.
4. The complaint shall be answered in a manner corresponding to the way the complaint was sent, i.e. by registered post to the address specified in the complaint or by e-mail to the e-mail address specified in the complaint or from which the complaint was sent, within 14 days of receipt of the complaint.

Chapter 13

Personal data

1. The controller of your personal data within Goingapp is Going. For more information on the processing of your personal data and your rights, please see our [Privacy Policy](https://web.goingapp.pl/themes/going/assets/docs/privacy_policy.pdf) available at https://web.goingapp.pl/themes/going/assets/docs/privacy_policy.pdf.
2. In the case of events where the description indicates that the Organiser is the ticket vendor, the relevant Organiser is the data controller to the extent necessary for the fulfilment of the order. Information on data processing by the Organiser can be found on the Organiser's website.

Chapter 14

Newsletter

1. You have the option to subscribe to the free newsletter by ticking the appropriate option on the registration form or later on the Goingapp pages.
2. As part of your subscription, we will periodically send the Goingapp newsletter and messages containing our marketing content (commercial information) and those of our business partners (including product and promotional content) to the e-mail address you have provided.
3. The newsletter service is provided for an indefinite period of time and you can unsubscribe at any time by contacting us via the contact form available at: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>, by clicking on the relevant link in the newsletter or in your account settings under the "profile" tab accessible from the

mobile app.

Chapter 15

Epidemic safety provisions

1. Please note that during the event you shall be obliged to wear personal protective equipment in accordance with current legislation. We will inform you of the currently applicable restrictions, orders, and prohibitions by sending a message to the e-mail address provided during the ordering process.
2. Detailed rules on epidemic safety are set out in the event regulations published on the event sheet.
3. For the rest of the information regarding the rules for the processing of personal data, please visit <https://goingapp.pl> under Privacy Policy.

Chapter 16

Dispute resolution

1. If you are a consumer, you may obtain free assistance regarding your rights and a dispute with the Operator by, inter alia, contacting a district (municipal) consumer ombudsman or a civic organisation whose statutory tasks include consumer protection. Information for consumers, including information on how to obtain assistance, is also available on the website of the President of the Office of Competition and Consumer Protection (<https://www.uokik.gov.pl>) under the "Settlement of consumer disputes" tab.
2. At <https://ec.europa.eu/consumers/odr> you have access to the electronic resolution of consumer disputes via the EU online platform (ODR platform).
3. If you are not a consumer, any disputes arising between you and the Operator shall be settled by the court having jurisdiction over the Operator's registered office.

Chapter 17

Final provisions

1. The Operator shall not be liable for tickets purchased from third parties other than Goingapp.
2. For statistical purposes and in order to provide the best possible service, Goingapp uses information stored by the server on the Customer's terminal device, which is then read every time the web browser is connected (so-called cookies). The Customer may, at any time, determine the conditions under which Goingapp stores or accesses cookies through the settings of his or her web browser, including changing the browser settings so that it does not accept these cookies or informs the Customer that cookies are being sent, but please note that not accepting cookies may impede the use of Goingapp. The use by the Customer of a browser whose settings allow cookies to be stored on the Customer's device implies that the Customer consents to the storage of the aforementioned cookies on that Customer's device. For more information in this regard, please refer to the Privacy Policy.
3. The Operator reserves the right to amend the Terms and Conditions for a valid reason such as:
 - the need to adapt the Terms and Conditions to legislation directly affecting the

Terms and Conditions and resulting in the need to modify the Terms and Conditions so that they comply with the law,

- the need to adapt the Terms and Conditions to recommendations, orders, rulings, provisions, interpretations, guidelines, or decisions of competent public authorities,
 - the need to adapt the Terms and Conditions so that it is possible to expand or change the functionality of Goingapp, including the introduction of new services provided electronically or changes to existing functionality of Goingapp,
 - changing the technical conditions for the provision of electronic services,
 - the need to rectify any ambiguities, errors or clerical mistakes that may have occurred in the Terms and Conditions,
 - change of contact details, names, identification numbers, electronic addresses or links provided in the Terms and Conditions,
 - countering fraud and improving customer service,
 - changing the contracting process through Goingapp.
4. We shall inform customers of the change through an announcement on the Goingapp website and by sending customers registered via the Going mobile app a notification of the amendment to the Terms and Conditions to the e-mail address assigned to their account. Amendments to the Terms and Conditions shall come into the effect at the earliest 7 days from the date we notify you of such amendments.
 5. Amendments to the Terms and Conditions shall not affect an order you have already placed if you place the order before these amendments come into effect, in which case we shall process the order as before.
 6. The r Terms and Conditions shall come into force on 01.09.2023.