

Regulamin sprzedaży biletów wstępu na aktywności oraz produktów i usług powiązanych za pośrednictwem portalu Empik Bilety

Z lektury poniższego regulaminu (dalej jako „**Regulamin**”) dowiesz się m.in.:

- jakie są zasady korzystania ze strony internetowej <https://empikbilety.pl/> (dalej jako „**Portal Biletowy**”) w zakresie tzw. aktywności, takich jak wstęp do parków aktywności fizycznej, parków światła, na sale zabaw czy do muzeów (dalej jako „**Aktywności**”);
- jak kupić bilety na Aktywności (dalej jako „**Bilety**”) oraz produkty i usługi powiązane z Aktywnościami za pomocą Portalu Biletowego;
- w jaki sposób możesz złożyć reklamację.

Rozdział 1. Kim jesteśmy

Going spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej jako „**Operator**” albo „**Going**”) z siedzibą w Warszawie (00-026), przy ul. Marszałkowskiej 116/122, 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.

Going, na podstawie odrębnych umów zawartych z Empik S.A. (dalej jako „**Empik**”) z siedzibą w Warszawie (00-017) przy ul. Marszałkowskiej 104/122, wpisaną 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 0000636785, NIP 5260207427, REGON 011518197, o kapitale zakładowym w wysokości 97.028.362 zł wpłaconym w całości, jest umocowany do prowadzenia we własnym imieniu i na własną rzecz dystrybucji biletów na wydarzenia za pośrednictwem domeny <https://empikbilety.pl/>, a także do posługiwania się nazwą Empik Bilety.

Na żadnym z etapów dystrybucji przez Going biletów oraz produktów i usług powiązanych na Portalu Biletowym nie są zawierane umowy pomiędzy konsumentami a Empik. Stroną umów zawieranych na Portalu Biletowym jest Going lub sprzedawca, w którego imieniu i na którego rzecz działa Going.

Rozdział 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin przedstawia zasady nabywania Biletów oraz produktów i usług powiązanych z Aktywnościami na platformie internetowej dostępnej pod adresem <https://empikbilety.pl/> (dalej jako „**Organizatorzy**”).
2. Bilety i produkty oraz usługi powiązane z Aktywnościami mogą nabywać wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne mające pełną zdolność do czynności prawnych oraz 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 Portalu Biletowego:
 - 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 Portalu Biletowym 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, musisz posiadać aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

5. Wszelkie treści prezentowane w Portalu Biletowym, 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 Aktywności, produktów lub usług powiązanych z Aktywnościami, w których opisie wskazano, że sprzedawcą jest osoba trzecia (tj. Organizator odpowiedzialny za właściwe przygotowanie i przeprowadzenie Aktywności), Operator jedynie udostępnia Portal Biletowy na rzecz Organizatora i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży. W takim wypadku Operator działa jako agent w imieniu i na rachunek takiego podmiotu, a Ty zawierasz umowę sprzedaży bezpośrednio z Organizatorem, na warunkach przewidzianych w Regulaminie. Natomiast z Operatorem zawierasz umowę pośrednictwa w tym zakresie.
7. Operator zastrzega sobie prawo do moderowania treści dodawanych przez użytkowników Portalu Biletowego, jeżeli naruszają przepisy obowiązującego prawa, postanowienia odpowiednich, mających zastosowanie do usługi, regulaminów lub dobre obyczaje. Moderacja treści może odbywać się w sposób zautomatyzowany lub manualny.
8. Operator może zawiesić lub zamknąć Twoje konto w przypadku, gdy Twoje zachowanie narusza Regulamin, przepisy prawa, zasady współżycia społecznego albo dobre obyczaje.
9. Za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie <https://goingapp.pl/form/dsa> możesz zgłosić treści zamieszczone w Portalu Biletowym, które w Twojej ocenie są nielegalne (dalej jako „Zgłoszenie”). Jeśli podasz swoje dane, prześlemy Ci bez zbędnej zwłoki potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia, a następnie naszą decyzję co do Twojego Zgłoszenia wraz ze wskazaniem możliwych środków odwoławczych. Wszystkie Zgłoszenia będziemy rozpatrywać w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby rozpatrywania Zgłoszenia będziemy korzystać ze zautomatyzowanych środków, prześlemy Ci tę informację w powiadomieniu o decyzji podjętej wobec Twojego Zgłoszenia.
10. Jesteśmy uprawnieni, po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia, do zawieszania na okres 3 miesięcy rozpatrywania Zgłoszeń dokonanych w sposób wskazany w ust. 9 niniejszego rozdziału regulaminu oraz reklamacji, o których mowa w Rozdziale 13 ust. 3 Regulaminu, złożonych przez podmioty dokonujące często oczywiście bezzasadnych Zgłoszeń lub przez skarżących wnoszących często oczywiście bezzasadne reklamacje, o których mowa w Rozdziale 13 ust. 3 Regulaminu.
11. Przy podejmowaniu decyzji co do zawieszenia i jego okresu ocenimy w poszczególnym przypadku oraz w sposób terminowy i obiektywny, z zachowaniem należytej staranności, czy osoba, o której mowa w ust. 10 niniejszego rozdziału Regulaminu, dopuszcza się nadużyć, o których tam mowa, z uwzględnieniem wszystkich istotnych faktów i okoliczności wynikających z informacji dla nas dostępnych. Okoliczności takie obejmują co najmniej:
 - a. liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;
 - b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
 - c. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści, i jego konsekwencje;
 - d. zamiar zgłaszającego, jeśli można go określić.

Rozdział 3. Podstawowe informacje o Biletach na Aktywność, produktach i usługach

1. Karty Aktywności w Portalu Biletowym, opisy Aktywności, produktów i usług powiązanych z Aktywnościami oraz informacje o cenie, a także dostępności Biletów widoczne w Portalu Biletowym stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.

2. Opłacony i dostarczony na wskazany w procesie zamówienia adres e-mail Bilet jest potwierdzeniem zawartej przez Ciebie umowy sprzedaży Biletu (a także umowy agencyjnej, jeśli sprzedawcą Biletu jest Organizator) i daje Ci prawo do udziału we wskazanej na Bilecie Aktywności na warunkach określonych w regulaminie Aktywności. Regulamin Aktywności, jeśli takowy istnieje, dostępny jest na karcie Aktywności lub stronie Organizatora, na której dokonałeś transakcji.
3. W zależności od decyzji Organizatora uwidocznionej na karcie Aktywności lub stronie Organizatora, możesz zamówić następujące rodzaje Biletów:
 - a. Bilet imienny, który upoważnia do uczestnictwa w Aktywności osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na Bilecie. Bilet imienny podlega weryfikacji w chwili wejścia na Aktywność. 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, który upoważnia do uczestnictwa w Aktywności posiadacza Biletu w chwili wejścia na Aktywność.
4. Jako Operator nie ponosimy odpowiedzialności za skradzione bez winy Operatora Bilety.
5. W zależności od decyzji Organizatora, Bilety mogą być sprzedawane z dodatkowymi zastrzeżeniami dotyczącymi danej Aktywności. Wszelkie zastrzeżenia będą widoczne na karcie Aktywności lub na stronie Organizatora, na której dokonywana jest transakcja.
6. Pamiętaj, że nabywając Bilet, zapewniasz sobie wstęp na Aktywność odbywającą się w danym miejscu, w określonym czasie (lub przedziale czasowym).

Rozdział 4. Składanie i realizacja zamówień

1. W celu złożenia zamówienia:
 - a. dokonaj wyboru Aktywności i Biletów, względnie produktów lub usług powiązanych, a następnie kliknij przycisk „Zamów” (lub inny równoznaczny);
 - b. dokonaj wyboru dnia i godziny (lub przedziału czasowego), w których weźmiesz udział w Aktywności;
 - c. podaj wymagane dane, upewniając się przy tym co do ich poprawności;
 - d. wybierz sposób płatności;
 - e. wpisz dane niezbędne do realizacji zamówienia, przy czym upewnij się, że adres e-mail jest aktywny i faktycznie z niego korzystasz;
 - f. zapoznaj się z Regulaminem i zaakceptuj go;
 - g. zaakceptuj regulamin Aktywności, na które zamawiasz Bilety, w przypadku jeśli jest on dostępny oraz inne regulaminy, jeśli są one wymagane dla przeprocesowania danego zamówienia;
 - h. wyraż wymagane zgody, które są niezbędne do dalszego procedowania zamówienia, w szczególności poprzez zaakceptowanie ich treści za pośrednictwem udostępnionych funkcjonalności;
 - i. kliknij przycisk „Zamawiam i Płacę” (lub równoznaczny);
 - j. zrealizuj płatność.
2. W przypadku wybranych Aktywności mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia w zakupie Biletów, w tym: co do liczby Biletów, które jedna osoba może kupić w ramach jednego zamówienia. Jeśli takie dodatkowe ograniczenia zostały wprowadzone, możesz się z nimi zapoznać, czytając opis Aktywności lub regulamin Aktywności przygotowany przez Organizatora i dostępny na karcie Aktywności lub na stronie Organizatora.

3. Złożenie zamówienia oraz jego pomyślne opłacenie oznacza złożenie przez Ciebie oferty zawarcia umowy sprzedaży. Niezwłocznie po złożeniu zamówienia i przyjęciu złożonej przez Ciebie oferty, na podany przez Ciebie adres e-mail otrzymasz zamówione Bilety, co stanowi potwierdzenie przyjęcia Twojej oferty i zawarcie umowy sprzedaży.
4. W przypadku jakiegokolwiek problemu z Biletami (np. kradzież lub zagubienie), produktami i usługami albo problemami z funkcjonowaniem Portalu Biletowego skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek – czwartek 10-20, piątek – sobota – 9-21; każdorazowo z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem telefonu +48 533 381 951 (koszt połączenia: wg taryfy operatora). W pilnych sprawach dotyczących Aktywności rekomendujemy kontakt z Organizatorem (rekomendujemy kontakt z recepcją obiektu, na którym odbywa się Aktywność lub kontakt przy użyciu danych kontaktowych wskazanych w wiadomości zawierającej Bilety).
5. 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 zamówienie

1. Ceny Biletów oraz produktów i usług związanych z Aktywnościami zawierają podatek od towarów i usług oraz opłatę serwisową (jeśli taka opłata serwisowa jest naliczana) i mogą być podawane zarówno w złotych, jak i wyjątkowo w innych walutach, przy czym:
 - a. informacja o wartości opłaty serwisowej (jeśli takowa jest pobierana) i o cenie pojedynczego Biletu uwzględniającej opłatę serwisową, a także o cenie produktów /usług związanych z Aktywnościami widoczna jest na karcie Aktywności (lub w portalu Organizatora) oraz przed ostatecznym potwierdzeniem woli złożenia zamówienia,
 - b. całkowita wartość zamówienia (tj. wartość zamówionych Biletów, produktów / usług związanych z Aktywnościami wraz z ewentualną opłatą serwisową) wskazana jest w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia.
2. Ceny mogą się zmieniać w czasie. Nie dotyczy to już zamówionych Biletów lub produktów i usług związanych z Aktywnościami.
3. Zamówienia powinny być opłacone z góry, nie później niż w ciągu 8 minut od momentu złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem płatności odroczonej. Jeśli w ciągu 8 minut od momentu złożenia zamówienia nie otrzymamy informacji od operatora płatności o pozytywnym zakończeniu transakcji, proces składania zamówienia zostanie przerwany. W takim przypadku, w celu złożenia zamówienia, powinieneś przejść cały proces zakupowy od początku.
4. W niektórych przypadkach (jak np. lekcje wf) zapłata ma charakter zaliczki. Ostateczna cena Aktywności, zależna od liczby uczestników biorących w niej udział, ustalana i uiszczana jest na miejscu Aktywności w chwili wejścia na zajęcia.
5. Mając na uwadze Twoją wygodę, płatność z góry możesz zrealizować na wiele różnych sposobów. Aktualnie dostępne sposoby płatności oraz listę operatorów płatności akceptowanych przez Going znajdziesz pod adresem: <https://pomoc.empikbilety.pl/help/jakie-formy-platnosci-sa-dostepne-w-salonach-empik-oraz-online-na-stronie-empik-bilety>. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są zawsze widoczne w trakcie składania zamówienia.
6. Za Bilety możesz zapłacić także kartą podarunkową Going lub specjalnym voucherem przekazanym przez Operatora, jeśli takowym dysponujesz. Szczegóły dotyczące karty podarunkowej Going, w tym warunki korzystania z niej, zostały określone w odrębnym regulaminie.

Rozdział 6. Dostawa

1. Bilety dostarczane są wyłącznie w formie elektronicznej, na adres e-mail podany w toku procesu zakupowego. Przesłanie Biletów po akceptacji złożonej przez Ciebie oferty nastąpi nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu złożenia zamówienia. Dodatkowo Bilet pojawi się również na Twoim koncie w aplikacji GoingApp założonej z wykorzystaniem tego samego adresu e-mail, który został podany w procesie zamówienia Biletu.
2. W przypadku gdy nie otrzymasz Biletu we wskazanych powyżej terminach, skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek – czwartek 10-20, piątek – sobota – 9-21; każdorazowo 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".
3. 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 używanego przez Ciebie oprogramowania do odbierania wiadomości e-mail, awarii lub błędu serwera pocztowego obsługującego Twoją skrzynkę e-mail, jak również przepełnienia Twojego konta e-mail.
4. Produkty lub usługi związane z Aktywnościami należy osobiście odebrać w miejscu zorganizowania Aktywności.

Rozdział 7. Dodatkowe informacje dotyczące sprzedaży

1. Za pośrednictwem Portalu Biletowego prowadzona jest dystrybucja Biletów i sprzedaż produktów / usług powiązanych, które mogą podlegać odrębnym regulaminom.
2. Pamiętaj, że możesz zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu Portalu Biletowego.
3. Jako Operator co do zasady nie jesteśmy organizatorem Aktywności dostępnych w ofercie Portalu Biletowego. W takiej sytuacji informacja o Organizatorze prowadzącym sprzedaż za pośrednictwem Going będzie uwidoczniona każdorazowo na karcie Aktywności lub na stronie Organizatora.

Rozdział 8. Subskrypcja Aktywności

1. W przypadku niektórych Aktywności możliwa jest ich okresowa subskrypcja.
2. W przypadku dokonania subskrypcji masz możliwość uczestnictwa w określonej serii (liczbie) Aktywności w danym okresie.
3. W celu dokonaniu subskrypcji powinieneś podpiąć kartę płatniczą, z której pobierane będą środki. Pobranie środków za subskrypcję dokonywane jest w momencie subskrypcji (za pierwszy okres subskrypcji) a następnie ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego kolejny miesiąc subskrypcji (tytułem przykładu: jeśli zasubskrybujesz Aktywność 15 kwietnia, w chwili subskrypcji pobrana zostanie proporcjonalna opłata za Aktywności w kwietniu, a 30 kwietnia pobrana zostanie pełna opłata za Aktywności w maju).
4. Bilet umożliwiający udział w pierwszych zajęciach w ramach zasubskrybowanej Aktywności otrzymasz niezwłocznie po zasubskrybowaniu Aktywności. Na kolejne zajęcia w ramach subskrypcji bilet będziesz otrzymał w ciągu 24 h przed zajęciami.
5. Szczegóły dot. subskrypcji danej Aktywności, w tym jej cenę, zasady jej wypowiedzenia i szczegółowy opis, znajdziesz na karcie Aktywności lub na stronie Organizatora.

Rozdział 9. Usługi lub produkty powiązane z Aktywnościami

1. Oprócz Biletów możesz zamówić produkty lub usługi powiązane, takie jak przykładowo czapki, T-shirty, smycze, czy napoje. Szczegółowy opis produktu lub usługi powiązanej z Aktywnościami, w tym ich cenę, znajdziesz na karcie Aktywności.
2. Złożenie zamówienia w zakresie produktów lub usług powiązanych z Aktywnościami nie różni się w praktyce od procesu zamówienia Biletu.
3. Niezwłocznie po złożeniu zamówienia, na podany przez Ciebie adres e-mail, otrzymasz wraz z Biletami informację o zamówionych produktach / usługach. Powyższe stanowi oświadczenie Operatora lub Organizatora (w zależności od tego, kto jest sprzedawcą) o przyjęciu Twojej oferty. Oznacza to, że z tą chwilą zawierasz umowę sprzedaży produktów / usług.

Rozdział 10. Modyfikacje zamówienia

Po złożeniu zamówienia i realizacji płatności jego modyfikacje nie są możliwe, z zastrzeżeniem postanowień rozdziałów 11-12 poniżej.

Rozdział 11. Odstąpienie od umowy

1. Jeśli jesteś konsumentem, możesz bez podawania przyczyny odstąpić od umowy sprzedaży produktu lub usług zakupionych w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty odbioru produktu lub daty zawarcia umowy sprzedaży usługi. Aby odstąpić od umowy, poinformuj Organizatora, z którym została zawarta umowa sprzedaży produktu lub usługi, o swojej decyzji.
2. Pamiętaj, że dokonując zakupów za pomocą Portalu Biletowego nie przysługuje Ci prawo odstąpienia od umowy w przypadku:
 - świadczenia usług, za które jesteś zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli usługa została wykonana w pełni usługę za wyraźną i uprzednią Twoją zgodą, o ile zostałeś poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Organizatora utracisz prawo odstąpienia od umowy, i przyjąłeś to do wiadomości;
 - której przedmiotem świadczenia jest towar dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - nabycia usług w zakresie gastronomii, wydarzeń rozrywkowych, sportowych lub kulturalnych, jeżeli w zawartej umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
3. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, abyś wysłał Organizatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem tego terminu.
4. Zakupiony produkt powinien być niezwłocznie zwrócony, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Do zachowania terminu zwrotu wystarczy odesłanie produktu przed upływem 14 dni.
5. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy, zwrócona zostanie cała uiszczona należność (tj. cena produktu / usługi oraz pobrana opłata serwisowa związana z zawarciem umowy sprzedaży produktu i usługi).
6. Jeśli wartość zwracanego produktu uległa pomniejszeniu na skutek korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, wartość zwracanej należności ulegnie proporcjonalnemu pomniejszeniu.
7. W celu dokonania odstąpienia od umowy możesz wysłać do sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy (listownie lub pocztą elektroniczną). Możesz przy tym skorzystać także z ustawowego wzoru formularza odstąpienia od umowy, stanowiącego załącznik do Regulaminu, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
8. W niektórych wypadkach Organizator może dopuścić prawo odstąpienia od umowy, nawet jeśli ono nie przysługuje w świetle ust. 2 powyżej. Informacje w tym zakresie znajdziesz w regulaminie Aktywności.

Rozdział 12. Odwołanie Aktywności, zmiana danych

W przypadku odwołania przez Organizatora Aktywności, zmiany daty lub miejsca Aktywności, na które zakupiłeś Bilet za pośrednictwem Portalu Biletowego każdym wypadku Going mailowo skontaktuje się z Tobą, wskazując dostępne możliwości działania, z prośbą o dokonanie wyboru preferowanego rozwiązania. Przy czym, w takim wypadku powinieneś zawsze mieć dostępną opcję zwrotu ceny Biletu oraz produktu / usługi z nim powiązanej (i ewentualnej opłaty serwisowej).

Rozdział 13. Reklamacje

1. Mamy obowiązek dostarczyć Bilet na Aktywność zgodny z umową, to znaczy bez wad (w formie umożliwiającej uczestnictwo w Aktywności). Podobnie, produkty powinny być dostarczone, a zamówione usługi zrealizowane zgodnie z umową, to znaczy bez wad.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Portalu Biletowego oraz usług świadczonych przez nas za jego pośrednictwem mogą być zgłaszane do nas:
 - a. pisemnie na adres: Going sp. z o.o., ul. Marszałkowska 116/122, 00-026 Warszawa lub
 - b. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.

W przypadku gdy stroną umowy sprzedaży był Organizator, prosimy o kontakt bezpośrednio z tym podmiotem.

3. Niezależnie od powyższego możesz również złożyć reklamację w zakresie decyzji Operatora:
 - a. wydanych na skutek otrzymanego od Ciebie Zgłoszenia;
 - b. w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwieniu do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
 - c. w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia przez nas usług, w pełni lub częściowo, na Twoją rzecz;
 - d. w sprawie zawieszenia lub zamknięcia Twojego konta w Portalu Biletowym;
 - e. w sprawie rozstrzygnięć dotyczących nielegalnych treści.

Reklamacja, o której mowa w niniejszym ustępie, może być złożona w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o naszej decyzji w przedmiocie wskazanym w pkt a-e powyżej.

4. 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.
5. 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 14. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych w ramach Portalu Biletowego jest Going. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych oraz przysługujących Ci praw znajdziesz w naszej [Polityce prywatności](#).
2. W wypadku Aktywności, w których opisie wskazano, że sprzedawcą Biletów jest Organizator, administratorem danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia jest dany

Organizator. Informację na temat przetwarzania danych osobowych przez Organizatora znajdziesz na stronie internetowej Organizatora.

Rozdział 15. Rekomendacje

1. Portal Biletowy stosuje system rekomendacji, który umożliwia sugerowanie użytkownikom konkretnych Aktywności w oparciu o narzędzie sztucznej inteligencji.
2. System ten działa w następujących obszarach:
 - a. karta Aktywności: rekomendacje dotyczą Aktywności powiązanych, które są sugerowane na podstawie frazy, opisu Organizatora i systemu kategorii i tagów. Modele sztucznej inteligencji analizują te informacje, aby zaproponować użytkownikom najbardziej trafne alternatywne Aktywności,
 - b. karta miejsca, w którym organizowane są Aktywności: rekomendacje dotyczą Aktywności powiązanych tematycznie. Modele sztucznej inteligencji analizują dane o Aktywnościach odbywających się w tym miejscu, aby na podstawie systemu kategorii i tagów zaproponować użytkownikom Aktywności z innych lokalizacji (ze szczególnym naciskiem na ten sam region), które mogą ich zainteresować,
 - c. strona główna: rekomendacje mogą dotyczyć Aktywności o określonych cechach, np. tych o największej dynamice sprzedaży, bądź najczęściej odwiedzanych przez użytkowników, a także Aktywności z organizatorami których Going zawarł umowy o świadczenie usług promocyjnych.
3. Użytkownicy Portalu Biletowego nie mają możliwości wyboru sortowania Aktywności. Domyślny model sortowania opiera się na poziomie zainteresowania daną Aktywnością, wyliczanym w oparciu o wartość sprzedanych Biletów na daną Aktywność, proporcję sprzedanych Biletów do dostępnych oraz potencjał rynkowy Aktywności.
4. Rekomendacje są aktualizowane raz na 12 godzin, aby zapewnić aktualność i trafność proponowanych treści. Treści są wyświetlane danemu użytkownikowi w sposób niepersonalizowany.
5. Going ma możliwość wpływania na zautomatyzowaną część systemu rekomendacji poprzez ustalanie reguł jego działania oraz manualne korygowanie niepożądanych efektów (np. brak wyników w wyszukiwarce). Ma to na celu zwiększenie precyzji w proponowaniu użytkownikowi Aktywności.

Rozdział 16. Newsletter

1. Masz możliwość subskrypcji nieodpłatnego newslettera poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub w terminie późniejszym w Portalu Biletowym.
2. W ramach subskrypcji będziemy okresowo przysyłać na podany przez Ciebie adres e-mail biuletyn informacyjny Portalu Biletowego oraz wiadomości zawierające nasze treści marketingowe (informacje handlowe) oraz treści marketingowe 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://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub poprzez kliknięcie stosownego linka w treści newslettera lub w ustawieniach konta w zakładce „profil” dostępnej z poziomu aplikacji mobilnej.

Rozdział 17. Postanowienia dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego

1. W przypadku nałożenia jakichkolwiek ograniczeń, nakazów i zakazów z zakresu bezpieczeństwa epidemicznego związanych z uczestnictwem w danej Aktywności, poinformujemy Cię o nich, przysyłając wiadomość na adres mailowy podany w procesie zamówienia. Wchodząc na teren, na której odbywa się Aktywność, jesteś zobowiązany do ich przestrzegania.

2. Szczegółowe zasady dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego określa regulamin Aktywności publikowany na karcie Aktywności.

Rozdział 18. 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 rozstrzygania 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 19. Postanowienia końcowe

1. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Portal Biletowy korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na Twoim urządzeniu końcowym, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. pliki cookie). Możesz w dowolnym momencie określić warunki przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Portal Biletowy do plików cookie za pomocą ustawień Twojej przeglądarki internetowej, w tym zmienić ustawienia przeglądarki, tak aby nie akceptowała ona takich plików lub informowała o ich przesyłaniu, musisz jednak pamiętać, że nieakceptowanie plików cookie może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Portalu Biletowego. Korzystanie przez Ciebie z przeglądarki, której ustawienia zezwalają na zapisywanie plików cookie na Twoim urządzeniu, oznacza wyrażenie zgody na zapisywanie powyższych plików na tym urządzeniu. Więcej informacji w tym zakresie znajduje się w [Polityce prywatności](#).
2. Treści udostępnionych w Portalu Biletowym nie wolno zwielokrotniać w celu eksploracji tekstów i danych.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
 - a. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
 - b. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
 - c. konieczność dostosowania Regulaminu do rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Portalu Biletowego, w tym wprowadzenia nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiany istniejących funkcjonalności Portalu Biletowego;
 - d. zmiana warunków technicznych świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - e. konieczność usunięcia niejasności, błędów lub omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie;
 - f. zmiana danych teleadresowych, nazw, numerów identyfikacyjnych, adresów elektronicznych lub linków zamieszczonych w Regulaminie;
 - g. przeciwdziałanie nadużyciom i poprawa jakości obsługi klientów;
 - h. zmiana procesu zawierania umów za pośrednictwem Portalu Biletowego.
4. O zmianie poinformujemy poprzez komunikat na Portalu Biletowym.

5. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej w ciągu 7 dni od daty, w której 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 5 marca 2025 r.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Data

.....
.....
.....

Firma i dane teleadresowe sprzedawcy

Ja/My (*)..... niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*):

.....

Data zawarcia umowy^(*)/dostawy^(*)

Nr zamówienia

Adres konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)