

Regulamin Portalu Biletowego Empik

prowadzonego pod adresem www.empikbilety.pl przez:

GOING. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-011), przy ul. Al. Jerozolimskie 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, na zlecenie Empik Spółka akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-017) 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: 0000636785, NIP: 5260207427, REGON: 011518197, o kapitale zakładowym w wysokości 275 388 578,00 zł wpłaconym w całości.

§1. Definicje

Operator - GOING. Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-011), przy ul. Al. Jerozolimskie 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

Bilet Wstępu – dokument imienny lub na okaziciela (w tym również bilet dla osób na wózkach inwalidzkich uprawniający do uczestnictwa w Imprezie w strefie specjalnie wyznaczonej) mający formę drukowaną na blankiecie Empik lub formę elektroniczną (PDF lub wiadomość e-mail) zgodny z danymi dostarczonymi przez Klienta.

Centrum Wsparcia Klienta – biuro obsługi Klienta dostępne pod numerami telefonów: +48 22 462 72 50 (całodobowo) lub +48 603 401 148 (w godzinach 9-17 w dni robocze) oraz za pośrednictwem adresu mailowego: kontakt@empikbilety.pl

Dowód zakupu – bilet, faktura VAT lub paragon fiskalny albo inny dokument potwierdzający zakup Biletu Wstępu za pośrednictwem Systemu Empik Bilety

Dzień roboczy - za dzień roboczy uznawany jest każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (świąt).

Empik – spółka pod firmą Empik S.A. z siedzibą w Warszawie (00-017), ul. Marszałkowska 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: 0000636785, NIP: 5260207427, REGON: 011518197, o kapitale zakładowym w wysokości 275 388 578,00 zł wpłaconym w całości.

Impreza – zorganizowane przez Organizatora widowisko dla publiczności, do uczestnictwa w którym niezbędne jest posiadanie Biletu Wstępu, w tym również Impreza Podwyższonego Ryzyka – szczególny rodzaj Imprezy określony Ustawą o Bezpieczeństwie Imprez Masowych z dnia 20 marca 2009 r. (Dz.U.2013.611 j.t. z późniejszymi zmianami) wymagający szczególnych procedur, na którą Bilety Wstępu są dystrybuowane za pośrednictwem Systemu Empik Bilety.

Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale posiadająca zdolność prawną, korzystająca z Portalu Biletowego Empik empikbilety.pl, w tym w szczególności nabywająca Bilety Wstępu za pośrednictwem Systemu Empik Bilety.

Konsument – Klient będący osobą fizyczną, korzystający z Portalu Biletowego Empik, w tym w szczególności dokonujący zakupu Biletów Wstępu, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).

Koszyk – funkcjonalność Portalu Biletowego Empik umożliwiająca wyświetlenie wybranych przez Klienta Biletów Wstępu, a także wprowadzenie i modyfikację danych takich jak: liczba wybranych Biletów Wstępu, dane Klienta, adres dostawy, sposób dostawy, sposób płatności.

Kwota do zapłaty – oznacza kwotę, do zapłaty której zobowiązany jest Klient po złożeniu zamówienia na Bilet Wstępu. Na Kwotę do zapłaty składają się: wartość zamówionych Biletów Wstępu, Opłata Transakcyjna oraz wartość wybranego sposobu dostawy. O wysokości całkowitej Kwoty do zapłaty Klient informowany jest przed potwierdzeniem zamówienia.

Opłata Transakcyjna – opłata pobierana od Klienta przez GOING. Sp. z o.o. stanowiąca wynagrodzenie GOING. Sp. z o.o. za usługi dystrybucji Biletów Wstępu świadczone za pośrednictwem Systemu Biletowego Empik.

Obiekt – miejsce, w którym odbywa się Impreza.

Organizator – zewnętrzny w stosunku do GOING. Sp. z o.o. podmiot odpowiedzialny za właściwe przygotowanie i przeprowadzenie Imprezy zgodnie z zapowiedzią oraz Regulaminem Imprezy.

Operator płatności – zewnętrzny w stosunku do GOING. Sp. z o.o. podmiot pośredniczący przy realizacji płatności za pomocą przelewu bankowego lub płatności kartą płatniczą.

Regulamin – niniejszy regulamin określających zasady dystrybucji Biletów Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik empikbilety.pl.

Regulamin Imprezy – przygotowany przez Organizatora zbiór zasad związanych z organizacją, uczestnictwem oraz przebiegiem Imprezy.

Regulamin Obiektu – zasady obowiązujące Klientów uczestniczących w Imprezie na terenie Obiektu określone przez właściciela lub zarządcę Obiektu.

Salon Empik – detaliczny, stacjonarny punkt sprzedaży działający pod marką Empik na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Portal Biletowy Empik – platforma internetowa, działająca pod domeną internetową www.empikbilety.pl za pośrednictwem której prowadzona jest dystrybucja Biletów

System Empik Bilety – aplikacja komputerowa umożliwiająca Klientowi zakup Biletów Wstępu za pośrednictwem portalu internetowego www.empikbilety.pl oraz w Salonach Empik za pośrednictwem Systemu Empik Bilety obsługiwanego przez pracownika Salonu Empik.

§2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa:
 - a. zasady zakupu Biletów Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik.
 - b. zasady rejestracji oraz zasady korzystania z Portalu Biletowego Empik;
 - c. warunki dostawy zakupionych Biletów Wstępu, uiszczania przez Klienta zapłaty za zakupione Bilety Wstępu; d) zasady składania i rozpatrywania reklamacji związanej z działalnością Portalu Biletowego Empik.
2. Do przeglądania stron internetowych Portalu Biletowego Empik, w tym przeglądania oferowanych Imprez, niezbędne jest urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari w aktualnej wersji. Do korzystania z pełnej funkcjonalności Portalu Biletowego Empik, w tym również do rejestracji, a także zakupu Biletów Wstępu, niezbędne jest ponadto aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
3. W ramach korzystania z Portalu Biletowego Empik zabronione jest dostarczanie przez Klientów treści bezprawnych, naruszających prawo lub dobre obyczaje. Klient zobowiązany jest ponadto do powstrzymywania się od jakiegokolwiek aktywności, która mogłaby negatywnie wpłynąć na prawidłowe funkcjonowanie Portalu Biletowego Empik, w tym w szczególności od jakiegokolwiek ingerowania w jego zawartość lub jego elementy techniczne. Zabronione jest ponadto wykorzystywanie Portalu Biletowego Empik do celów sprzecznych z jego przeznaczeniem, w tym rozsyłanie spamu, prowadzenie na jego stronach internetowych jakiegokolwiek działalności komercyjnej, reklamowej lub promocyjnej.

4. Wszelkie treści prezentowane na Portalu Biletowym Empik w tym nazwy handlowe, nazwy podmiotów trzecich, logotypy, zdjęcia, treści pisane i znaki towarowe podlegają ochronie prawnej na mocy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz. U. 2006r. Nr 90 poz. 631 z późniejszymi zmianami). Ich kopiowanie, modyfikowanie lub niewłaściwe użycie w całości lub części jest stanowczo zakazane.
5. Przeglądanie oferty oraz dokonywanie zakupu za pomocą Portalu Biletowego Empik nie wymaga rejestracji. Dokonywanie zakupu Biletów Wstępu na oferowane Imprezy możliwe jest wyłącznie po podaniu niezbędnych danych osobowych i adresowych umożliwiających realizację transakcji.
6. Rozliczenia transakcji płatniczych przeprowadzane są za pośrednictwem Operatora Płatności. Usługi te świadczy PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 182 wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 779-23-08-495 zgodnie z regulaminami usług dostępnymi pod adresem: <https://www.payu.pl/regulaminy> lub eCard Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Czackiego 7/9/11 wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000042304, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 521- 31-03-040.z regulaminami usług dostępnymi pod adresem https://pay.ecard.pl/payment/regulamin_rozpatrywania_reklamacji_Klientow_ecard.pdf

§3. Informacja o Biletach Wstępu

1. Informacje zawarte w Portalu Biletowym Empik, a dotyczące Biletu Wstępu stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Opłacony i dostarczony na wskazany przez Klienta adres e-mail lub adres fizyczny Bilet Wstępu jest potwierdzeniem umowy zawartej pomiędzy Klientem a GOING. Sp. z o.o. i daje Klientowi prawo do wstępu na Imprezę realizowaną przez Organizatora na warunkach określonych w Regulaminie Imprezy. Pojedynczy Bilet Wstępu upoważnia jedną osobę do wejścia na Imprezę.
3. Ceny Biletów Wstępu wskazane na stronach internetowych Portalu Biletowego Empik zawierają podatek VAT i podawane są w złotych polskich, przy czym:
 - a. W przypadku zakupu Biletu Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik, GOING. Sp. z o.o. ma prawo obciążenia Klienta Opłatą Transakcyjną.
 - b. Opłata Transakcyjna obejmuje koszty obsługi transakcji składającej się między innymi (ale nie wyłącznie) z: kosztów obsługi posprzedażowej (zawiadomień, zmiany warunków transakcji, przygotowania zamówienia do realizacji oraz dopasowania go do potrzeb Klienta), kosztów obsługi płatności za dokonywaną transakcję, wsparcia w procesie złożenia zamówienia w razie wystąpienia problemów, a także – w razie potrzeby – pośrednictwa w kontaktach z Organizatorem.
 - c. Informacja o wartości Opłaty Transakcyjnej, o cenie pojedynczego Biletu Wstępu, o łącznej wartości zamawianych Biletów Wstępu oraz o pełnej wartości transakcji uwidocznioma jest każdorazowo w Systemie podczas dokonywania zakupu Biletu Wstępu i widoczna przed ostatecznym potwierdzeniem przez Klienta woli dokonania zakupu.
4. Całkowita wartość zamówienia (tj. wartość zakupionych Biletów Wstępu wraz z Opłatą Transakcyjną oraz kosztami dostawy) wskazana jest w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
5. Ceny Biletów Wstępu w Systemie Empik Bilety są podawane przez Organizatora i mogą się zmieniać w zależności od decyzji Organizatora. GOING. Sp. z o.o. nie ma wpływu na zmieniane przez Organizatora ceny Biletów Wstępu dostępnych w Systemie Biletowym Empik.
6. Imienny Bilet Wstępu upoważnia do uczestnictwa w Imprezie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na Bilecie Wstępu. Imienny Bilet Wstępu podlega weryfikacji w chwili wejścia na Imprezę. Organizator ma prawo odmówić uczestnictwa osobie innej niż wskazana na Imiennym

- Bilecie Wstępu lub osobie odmawiającej poddania się takiej weryfikacji poprzez przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość.
7. Bilet Wstępu na okaziciela upoważnia do uczestnictwa w Imprezie posiadacza Biletu Wstępu w chwili wejścia na Imprezę.
 8. Jeżeli Regulamin Imprezy nie stanowi inaczej Bilet Wstępu nie upoważnia do ponownego wstępu na Imprezę po opuszczeniu jej terenu.
 9. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za zagubione, zniszczone lub skradzione Bilety Wstępu.
 10. W zależności od decyzji Organizatora, Bilety Wstępu mogą być sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi danej Imprezy. Wszelkie zastrzeżenia będą określone na stronie internetowej Portalu Biletowego Empik lub widoczne w trakcie zamawiania Biletów Wstępu.
 11. Nabywanie biletów w celu odsprzedaży z zyskiem lub ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu Wykroczeń. W wypadku, gdy Klient nabywa bilety w celu odsprzedaży z zyskiem lub w wypadku, gdy Klient sprzedaje Bilety z zyskiem, GOING. Sp. z o.o. jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży Biletów nabytych przez Klienta w terminie 1 miesiąca od stwierdzenia opisanej w zdaniu pierwszym spekulacji biletami przez Klienta.

§4. Warunki składania i realizacji zamówień na Portalu Biletowym Empik

1. Klient może składać zamówienia na Bilety Wstępu dostępne na Portalu Biletowym Empik przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, z zastrzeżeniem zakazów lub ograniczeń wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. W celu złożenia zamówienia należy:
 - a. uruchomić za pomocą przeglądarki internetowej Portal Biletowy Empik wprowadzając adres www.empikbilety.pl;
 - b. dokonać wyboru Imprezy i w ramach Imprezy wyboru Bilet Wstępu, a następnie kliknąć przycisk „Kup bilet” (lub równoznaczny);
 - c. podać wymagane dane Klienta upewniając się co do ich poprawności;
 - d. wybrać sposób dostawy (sposób dostarczenia Biletu Wstępu) oraz sposób płatności;
 - e. w przypadku zamówienia z dostawą (wysyłka) – wpisać dane odbiorcy oraz adres, na który ma nastąpić dostawa Biletu Wstępu;
 - f. w przypadku chęci otrzymania faktury VAT – zaznaczyć odpowiednią opcję i podać wszystkie niezbędne dane do wystawienia faktury VAT a w przypadku braku możliwości podania danych w trakcie zakupu zgłosić chęć otrzymania faktury VAT w terminie 7 dni kalendarzowych od daty zakupu poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres kontakt@empikbilety.pl. Zgodnie z art. 106 i ust. 1 ustawy o VAT fakturę wystawia się nie później niż 15-ego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano dostawy towaru lub wykonano usługę
 - g. zaakceptować niniejszy Regulamin;
 - h. kliknąć przycisk „Zapłać” (lub równoznaczny);
 - i. zrealizować płatność poprzez Operatora Płatności do którego przekieruje Klienta Portal Biletowy Empik
3. Jeżeli przedmiotem zamówienia jest Bilet Wstępu w postaci elektronicznej zapisany w postaci pliku pdf lub w formie wiadomości e-mail, przedmiot zamówienia zostanie wysłany pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas składania zamówienia. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nie doręczenie Biletu Wstępu z przyczyn niezależnych od GOING. Sp. z o.o. w szczególności w przypadku podania błędnego adresu e-mail w zamówieniu, awarii lub błędu filtra antyspamowego serwera pocztowego obsługującego e-mail Klienta lub oprogramowania do odbierania wiadomości e-mail Klienta, awarii lub błędu serwera pocztowego obsługującego e-mail Klienta jak również przepełnienia konta e-mail Klienta.

4. Z zastrzeżeniem pkt 5 poniżej, Klient może za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik dokonać zakupu do 4 Biletów Wstępu w jednym zamówieniu. W celu zakupu większej ilości biletów należy złożyć kolejne zamówienie lub skontaktować się z Centrum Wsparcia Klienta.
5. Inne ograniczenia dotyczące maksymalnej liczby Biletów Wstępu objętych jednym zamówieniem wynikają z Regulaminu Organizatora.
6. Złożenie zamówienia przez Klienta poprzez kliknięcie przycisku „Kup Bilet” (lub równoznacznego) oraz otrzymanie przez GOING. Sp. z o.o. informacji od Operatora płatności o identyfikatorze transakcji i pomyślnym jej zakończeniu, pod warunkiem dostępności biletów w tej chwili oraz pod warunkiem zawieszającym dokonania zapłaty całości należności tytułem wartości zamówienia, oznacza złożenie GOING. Sp. z o.o. oferty zawarcia umowy sprzedaży (kupna) Biletu Wstępu. Umowa sprzedaży (kupna) zostaje zawarta z chwilą doręczenia Klientowi biletu na wskazany adres e-mail lub adres fizyczny (dla biletów wysyłanych pocztą lub kurierem).
7. Zakupione Bilety nie podlegają wymianie ani zwrotowi. W przypadku jakiegokolwiek problemu z Biletami (uszkodzenie, zniszczenie, kradzież, zagubienie) Klient powinien skontaktować się niezwłocznie z GOING. Sp. z o.o. (kontakt@empikbilety.pl).
8. Aktualna oferta dostępności miejsc w poszczególnych Imprezach może się zmieniać w trakcie prowadzonej sprzedaży poprzez dodawanie lub ograniczanie liczby dostępnych miejsc, a także zmianę ich lokalizacji. GOING. Sp. z o.o. nie odpowiada za politykę sprzedażową Organizatora i nie gwarantuje możliwości zamiany Biletu Wstępu na bardziej atrakcyjne miejsca w przypadku wprowadzenia ich do sprzedaży przez Organizatora lub zwolnienia miejsc z nieopłaconych zamówień po chwili złożenia zamówienia przez Klienta.
9. W przypadku chęci otrzymania faktury VAT Klient wyraża zgodę na otrzymanie dokumentu w formie elektronicznej, w postaci pliku pdf, wysłanego na wskazany w momencie składania zamówienia adres e-mail.

§5. Modyfikacje w zamówieniu

1. Po złożeniu zamówienia jego modyfikacje nie są możliwe.

§6. Formy płatności

1. Zamówienia złożone w systemie Biletowym Empik powinny być opłacone przez Klienta w całości w nie później niż w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia. W przypadku braku komunikatu od Operatora Płatności o identyfikatorze oraz pozytywnym zakończeniu transakcji w tym czasie, Bilety Wstępu wracają do puli biletów przeznaczonych do sprzedaży, a zamówienie Klienta jest anulowane. W takim przypadku w celu zakupienia Biletów Klient powinien przejść cały proces zakupowy od początku.
2. GOING. Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do anulowania zamówienia gdy w chwili otrzymania komunikatu o pozytywnym zakończeniu transakcji od Operatora Płatności wybrane przez Klienta bilety nie będą już dostępne. W sytuacji tej środki wpłacone przez Klienta zostaną zwrócone Klientowi w czasie do 5 dni roboczych.
3. Płatności z tytułu zamówień dokonywane są za pośrednictwem systemu należącego do Operatora Płatności zgodnie z jego regulaminem w dowolnej formie udostępnionej przez Operatora Płatności w momencie złożenia zamówienia. Oznacza to, że po wybraniu formy płatności Klient zostanie przekierowany na zabezpieczona i szyfrowana strona Operatora płatności celem opłacenia zamówienia.
4. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są dostępne w zakładce „Formy płatności” w Portalu Biletowym Empik oraz są widoczne w trakcie składania zamówienia.
5. W przypadku wprowadzenia przez Organizatora kodów rabatowych na daną Imprezę zasady wykorzystania kodów rabatowych za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik zostaną określone dla danej Imprezy na stronie Portalu.

§7. Dostawa Biletów Wstępu

1. Bilet Wstępu może być dostarczony do Klienta w sposób dostępny podczas składania zamówienia i na wskazany przez Klienta adres.
2. Dostawa Biletów Wstępu na adres fizyczny wskazany przez Klienta następuje nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od momentu złożenia zamówienia i dokończenia procesu płatności zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie. Dostawa Biletów Wstępu na adres e-mail wskazany przez Klienta następuje nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu złożenia zamówienia i dokończenia procesu płatności zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.
3. W przypadku, gdy Klient nie otrzyma Biletu Wstępu w tym terminie lub na 5 dni roboczych przed Imprezą, powinien skontaktować się niezwłocznie z Centrum Wsparcia Klienta.
4. Czas dostawy oraz koszty dostawy Biletów Wstępu są widoczne dla Klienta w trakcie składania zamówienia. Po złożeniu zamówienia i dokonaniu płatności, Klient nie może dokonać zmiany sposobu dostawy.

§8. Warunki dystrybucji Biletów Wstępu

1. GOING. Sp. z o.o. za pośrednictwem Systemu Biletowego Empik prowadzi w imieniu Organizatorów Imprez dystrybucję Biletów Wstępu i sprzedaż produktów powiązanych dostępnych w Systemie Biletowym Empik.
2. GOING. Sp. z o.o. nie jest organizatorem Imprez dostępnych na w ofercie Portalu Biletowego Empik. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przebieg Imprezy, jak również nie ponosi odpowiedzialności za zgodność przekazu promocyjnego i informacyjnego dostarczonego przez Organizatora, a dotyczącego danej Imprezy z rzeczywistym jej przebiegiem.
3. Podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za przebieg danej Imprezy jest Organizator. Wszelkie skargi lub wnioski dotyczące organizacji danej Imprezy należy kierować wyłącznie do Organizatora. Skargi i wnioski skierowane do GOING. Sp. z o.o., a dotyczące Imprezy, zostaną niezwłocznie przekazane do Organizatora.
4. W przypadku jakichkolwiek problemów związanych z ograniczeniem widoczności sceny, boiska lub areny wydarzeń podczas Imprezy (np. w związku z ulokowaniem banerów, kamer telewizyjnych, etc.) Klient powinien natychmiast skontaktować się z Organizatorem Imprezy.
5. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za Bilety zakupione od osób trzecich, poza Systemem Empik Bilety.
6. W celu umożliwienia Klientowi wyboru miejsca siedzącego - System Empik Bilety odwzorowuje plany poszczególnych Obiektów, w których odbywają się Imprezy. GOING. Sp. z o.o. zastrzega, iż nie jest możliwe idealne odzwierciedlenie obiektów za pomocą planu, dlatego też prezentowane plany należy traktować jako uproszczone i poglądowe. W przypadku zmian dokonywanych przez Organizatorów w planach Obiektów, w tym w szczególności w zakresie zmiany usytuowania sektorów, GOING. Sp. z o.o. poinformuje Klientów, których dotyczą zmiany o przekazanych mu przez Organizatora informacjach w tym zakresie.
7. Wszelkie zmiany dotyczące Imprezy, a zgłoszone do GOING. Sp. z o.o. przez Organizatora umieszczane są na stronie internetowej: www.empikbilety.pl w zakładce „Zmiany i Odwołania” oraz przesyłane w ciągu 24 h od ich otrzymania od Organizatora na adres e-mail Klienta podany w zamówieniu. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za zmiany w Imprezach które nie zostały przekazane przez Organizatora do Empik lub zostały przekazane w tak krótkim czasie przez zaistnieniem zmiany, że GOING. Sp. z o.o. nie miał możliwości poinformowania Klienta o zmianach w odpowiednim czasie.

§9. Odstąpienie od umowy

1. Klientowi zawierającemu umowę w Systemie Empik Bilety 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.

§10. Odwołanie Imprezy, zmiana danych Imprezy, zwrot ceny za Bilet Wstępu

1. W przypadku odwołania przez Organizatora Imprezy, zmiany daty lub miejsca Imprezy, na którą Klient zakupił Bilet Wstępu za pośrednictwem Systemu Empik Bilety, Klient ma możliwość wymiany Biletu Wstępu na inny lub zwrotu pieniędzy na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Klient, w sytuacji określonej w ust. 1 powyżej, zobowiązany jest w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia ogłoszenia odwołania Imprezy lub zmiany w Imprezie do przesłania na adres kontakt@empikbilety.pl wniosku o wymianę Biletu Wstępu lub o zwrot zapłaty za Bilet Wstępu. Wniosek musi zawierać dane podane przy składaniu zamówienia, dane Imprezy, której dotyczą Bilety Wstępu (nazwa, data i miejsce) oraz dane Biletów Wstępu (numer Biletu Wstępu) jak również wybranej formy i adresu dostarczenia nowego Biletu Wstępu w przypadku wymiany lub danych do dokonania przelewu bankowego w przypadku wniosku o zwrot zapłaty. GOING. Sp. z o.o. dokona zwrotu zapłaty za Bilet Wstępu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania wniosku. GOING. Sp. z o.o. powiadomi Klienta o tym fakcie drogą mailową na podany przez Klienta adres e-mail. W takim przypadku Klient ma prawo do otrzymania zwrotu zapłaty za Bilety Wstępu, bez Opłaty Transakcyjnej, kosztów wysyłki oraz innych opłat poniesionych przez Klienta.
3. Zwrot należności za fizycznie wydrukowany Bilet Wstępu następuje za zwrotem fizycznie wydrukowanego Biletu Wstępu wraz z dowodem zakupu (paragonem fiskalnym, fakturą) z uprzednim lub równoczesnym przesłaniem wniosku, o którym mowa w punkcie 2 powyżej. Fizycznie wydrukowany Bilet Wstępu należy odesłać na adres GOING. Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa z dopiskiem: „Empik Bilety”.
4. Zwrot należności za elektroniczny Bilet Wstępu następuje za przesłaniem zwrotnie z adresu e-mail na który elektroniczny Bilet Wstępu został dostarczony wiadomości zawierającej ten Bilet z uprzednim lub równoczesnym przesłaniem wniosku, o którym mowa w punkcie 2 powyżej.
5. Bilety Wstępu zakupione w Salonach Empik można zwrócić w dowolnie wybranym Salonie Empik.
6. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14.03.2013 w sprawie kas rejestrujących, od 01 października 2013 dodatkowo do uzyskania zwrotu niezbędny będzie wypełniony i podpisany przez Klienta oryginalny "protokół przyjęcia zwrotu". Klient powinien go odesłać na adres wskazany w punkcie 3 powyżej wraz z Biletem Wstępu i paragonem. Bez wskazanego protokołu zwrot nie będzie możliwy. W przypadku zgubienia paragonu fiskalnego Klient powinien wypełnić, wydrukować i odesłać oświadczenie o zagubieniu paragonu.
7. GOING. Sp. z o.o. dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient przy zakupie Biletu Wstępu, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
8. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli pomimo zachowania przez GOING. Sp. z o.o. należytej staranności, w tym skierowania do Klienta na podany przez niego adres e-mail wezwania do przesłania GOING. Sp. z o.o. numeru rachunku Klienta, Klient nie prześle GOING. Sp. z o.o. takiego numeru rachunku lub gdy odpowiedź nie będzie zawierać danych umożliwiających dokonanie zwrotu. GOING. Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli są one

wynikiem podania przez Klienta błędnych danych adresowych, imiennych lub błędnego numeru rachunku, uniemożliwiających, pomimo zachowania przez GOING. Sp. z o.o. należytej staranności, prawidłową realizację płatności.

9. W przypadku, gdy Klient dokonał płatności za zamówienie z nienależącego do niego rachunku bankowego/rachunku w SKOK lub karty płatniczej, zwrot nastąpi bezpośrednio na rzecz posiadacza tego rachunku bankowego/rachunku w SKOK lub karty płatniczej, przy użyciu których nastąpiła płatność na rzecz GOING. Sp. z o.o. zgodnie z zasadami opisanymi powyżej.

§11. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych w ramach Portalu biletowego Empik jest GOING. Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-011), przy ul. Al. Jerozolimskie 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.
2. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednakże niezbędne do dokonywania zakupów oraz korzystania z tych usług świadczonych drogą elektroniczną przez Portal biletowy Empik, które wymagają podania danych osobowych. Portal biletowy Empik przetwarza dane osobowe w celu obsługi transakcji sprzedaży Biletów Wstępu (podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest niezbędność do wykonania umowy), świadczenia usług drogą elektroniczną, zawierania z Klientem i wykonywania umów sprzedaży produktów zamówionych przez Klienta w Portalu biletowym Empik, wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na GOING. Sp. z o.o. na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym przepisów podatkowych i z zakresu rachunkowości, w celu ewentualnego ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a w przypadku wyrażenia przez Klienta zgody, o której mowa w § 12 niniejszego regulaminu, również w celu świadczenia usługi newslettera.
3. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do zawarcia i wykonania umowy. Okres przetwarzania danych osobowych może być każdorazowo przedłużony o okres niezbędny dla ustalenia dochodzenia i obrony przed roszczeniami. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości. Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu jej wycofania, ale nie dłużej niż do końca trwania umowy.
4. Wyrażoną zgodę można wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Dla celów dowodowych GOING. Sp. z o.o. prosi o wycofywanie zgód drogą pisemną lub elektroniczną.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane dostawcom systemów informatycznych i usług IT oraz podmiotom świadczącym usługi na rzecz GOING. Sp. z o.o. niezbędne do wykonania umowy. W szczególnych sytuacjach, w tym w przypadku Imprez Podwyższonego Ryzyka, na podstawie odrębnych umów z Organizatorami Imprez, GOING. Sp. z o.o. może podać dane Klienta niezbędne do jego identyfikacji (imię, nazwisko, numer identyfikacji Pesel lub Nip) przedstawicielowi Organizatora w celu właściwej realizacji Imprezy. GOING. Sp. z o.o. zapewnia, że przekazywanie ww. danych odbywa się w zgodzie z przepisami RODO.
6. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane poprzez zgłoszenie takiego żądania mailem na adres kontakt@empikbilety.pl.
7. Jako że dane przetwarzane będą w sposób zautomatyzowany na podstawie wyrażonej zgody oraz umowy, osobie, której dane dotyczą przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, które dostarczyła do GOING. Sp. z o.o.

8. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy RODO.
9. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu.
10. Podanie danych osobowych jest wymagane przez GOING. Sp. z o.o. w celu dokonywania zakupu Biletów Wstępu na Portalu biletowym Empik, z wyjątkiem danych osobowych, oznaczonych jako fakultatywne, których podanie jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez GOING. Sp. z o.o. jest brak możliwości zakupu Biletów Wstępu.
11. Klient, podając dane, oświadcza, że podane przez niego dane osobowe są jego danymi.
12. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klienta znajdują się na stronie internetowej www.empikbilety.pl w zakładce Polityka Prywatności.

§12. Newsletter

1. Klient może wyrazić zgodę na zamówienie usługi newslettera (subskrypcja). Usługa newslettera polega na okresowym przesyłaniu na podany adres e-mail biuletynu informacyjnego Portalu Biletowego Empik oraz wiadomości zawierających treści marketingowe (informacje handlowe) GOING. Sp. z o.o. oraz jej partnerów biznesowych (w tym treści dotyczące produktów i promocji). Subskrypcja newslettera dokonywana jest poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub w terminie późniejszym na stronach Portalu Biletowego Empik.
2. Subskrypcja newslettera jest dobrowolna i nieodpłatna. Usługa newslettera świadczona jest przez czas nieoznaczony i Klient może z niej zrezygnować w każdym czasie.
3. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z subskrypcji newslettera samodzielnie kontaktując się z GOING. Sp. z o.o. lub pod adresem kontakt@empikbilety.pl

§13. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące działania Portalu Biletowego Empik oraz usług świadczonych przez GOING. Sp. z o.o. za jego pośrednictwem mogą być zgłaszane do Empik:
 - a. pisemnie na adres: GOING. Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa z dopiskiem: „Reklamacja Empik Bilety”;
 - b. za pośrednictwem adresu e-mail na adres: kontakt@empikbilety.pl (z zalecanym tematem wiadomości: „Reklamacja Empik Bilety”).
2. 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.
3. 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.
4. Empik rozpatrywać będzie reklamacje na podstawie niniejszego Regulaminu oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.

§14 Postanowienia dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego

1. Klient w trakcie Imprezy jest zobowiązany posiadać materiały ochrony osobistej zgodnie z obowiązującymi aktualnie przepisami prawa. Operator informuje Klientów o aktualnie obowiązujących ograniczeniach, nakazach i zakazach przesyłając wiadomość na adres mailowy podany przez Klienta. Zgodnie z przepisami obowiązującymi w dacie aktualizacji regulaminu, Klient zobowiązany jest zakrywać usta i nos, przy pomocy odzieży lub jej części, maski, maseczki,

przyłbicy albo kasku ochronnego, o którym mowa w [art. 40 ust. 1](#) ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. - Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2020 r. poz. 110, 284, 568 i 695).

2. Klient jest zobowiązany do złożenia pisemnego oświadczenia przy wejściu na imprezę lub wcześniej drogą online, że Klient, według swojej najlepszej wiedzy, nie jest osobą zakażoną oraz nie przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym.
3. Formularz o stanie zdrowia online będzie dostępny 3 dni przed Wydarzeniem. Klient otrzyma kod wejścia po złożeniu oświadczenia poprzez wypełnienie formularza online o stanie zdrowia.
4. W wypadku, gdy Klient nie wypełni oświadczenia o stanie zdrowia online, jest wówczas zobowiązany przed wejściem na wydarzenie do złożenia pisemnego oświadczenia o stanie zdrowia.
5. W wypadku, gdy Klient nie wypełni oświadczenia o stanie zdrowia drogą online lub nie złoży pisemnego oświadczenia o stanie zdrowia przed wejściem na Wydarzenie, nie będzie mógł wziąć udziału w Wydarzeniu i nie przysługuje mu z tego tytułu zwrot kwoty za Bilet.
6. Klient musi złożyć oświadczenie o stanie zdrowia, inaczej nie zostanie wpuszczony na wydarzenie.
7. Klient nie może wziąć udziału w Wydarzeniu, jeżeli wystąpią u niego objawy choroby lub w wypadku, gdy przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym i nie przysługuje mu z tego tytułu zwrot kwoty za Bilet.
8. Oświadczenie o stanie zdrowia zawiera nazwę oraz termin Imprezy, imię i nazwisko Klienta (obligatoryjnie) oraz dane kontaktowe umożliwiające łatwy kontakt z Klientami Imprezy po jego zakończeniu – adres i telefon (dobrowolnie).
9. Klient zobowiązany jest ponadto przestrzegać zasad logistyki i bezpieczeństwa na terenie Imprezy, określonych przez Organizatora w regulaminie Imprezy.
10. Operator informuje, iż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych: informacji o stanie zdrowia, adresu i telefonu Klienta jest art. 9 ust. 2 lit. i) – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem Danych Osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”), to jest przetwarzanie jest niezbędne ze względów związanych z interesem publicznym w dziedzinie zdrowia publicznego, takich jak ochrona przed poważnymi transgranicznymi zagrożeniami zdrowotnymi lub zapewnienie wysokich standardów jakości i bezpieczeństwa opieki zdrowotnej oraz produktów leczniczych lub wyrobów medycznych, na podstawie prawa Unii lub prawa państwa członkowskiego, które przewidują odpowiednie, konkretne środki ochrony praw i wolności osób, których dane dotyczą, w szczególności tajemnicę zawodową.
11. Dane osobowe Klientów zawierające informację o zdrowiu Klienta są przetwarzane w celu minimalizacji wystąpienia zagrożenia zdrowia publicznego, w szczególności zagrożenia epidemiologicznego.
12. Dane osobowe Klienta: numer telefonu i adres są przetwarzane w celu udostępnienia Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym Imprezy w celu skontaktowania się z Klientami Imprezy po jego zakończeniu.
13. Dane osobowe Klienta: numer telefonu i adres będą przechowywane przez okres 2 tygodni po ich pozyskaniu.
14. Dane osobowe Klienta: imię, nazwisko, numer telefonu i adres mogą być udostępnione Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym Imprezy.
15. Dane osobowe Klienta zawierające informację o zdrowiu Klienta, w wypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi będą przechowywane przez okres umożliwiający Operatorowi ustalenie i dochodzenie ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi.
16. W pozostałym zakresie kwestie dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych reguluje Polityka prywatności Going.

§15. Postanowienia końcowe

1. O ile obowiązek taki nie wynika z bezwzględnie obowiązującego prawa, GOING. Sp. z o.o. nie korzysta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym nie korzysta z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu między nim a GOING. Sp. z o.o., 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 (www.uokik.gov.pl).
3. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem, a GOING. Sp. z o.o. rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby GOING. Sp. z o.o.
4. GOING. Sp. z o.o. dokłada wszelkich starań, by świadczone usługi w ramach Portalu Biletowego Empik były świadczone na najwyższym poziomie, jednakże GOING. Sp. z o.o. nie wyklucza możliwości czasowego zawieszenia dostępności Portalu Biletowego Empik w przypadku konieczności przeprowadzenia konserwacji, przeglądu, wymiany sprzętu lub też w związku z koniecznością modernizacji lub rozbudowy Portalu Biletowego Empik. GOING. Sp. z o.o. dołoży starań, aby ewentualne zawieszenie dostępności Portalu Biletowego Empik było dokonywane w godzinach nocnych.
5. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Portal Biletowy Empik korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na urządzeniu końcowym Klienta, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. pliki cookies). Klient może w dowolnym momencie określić warunki przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Portal Biletowy Empik do plików cookies 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 cookies może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Portalu Biletowego Empik. Korzystanie przez Klienta z przeglądarki, której ustawienia zezwalają na zapisywanie plików cookies na urządzeniu Klienta, oznacza wyrażenie zgody na zapisywanie powyższych plików na tym urządzeniu Klienta. Więcej informacji w tym zakresie znajduje się w Polityce Prywatności.
6. GOING. Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
 - a. konieczność dostosowania regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na niniejszy regulaminu 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 Empik, w tym wprowadzenia nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiany istniejących funkcjonalności Portalu Biletowego Empik;
 - 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 Empik.
7. Zmieniony regulamin zostanie udostępniony na Portalu Biletowym Empik (w tym również do pobrania w formacie PDF). O zmianie regulaminu GOING. Sp. z o.o. poinformuje poprzez komunikat na Portalu Biletowym Empik oraz poprzez przesłanie zarejestrowanym Klientom na

adres e-mail przypisany do ich konta powiadomienia o zmianie Regulaminu (wraz z załączonym regulaminem w formacie PDF).

8. Zmiana regulaminu nie będzie mieć wpływu na transakcje zawarte przed taką zmianą. Przed zakupem Biletu Wstępu, Klient zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz wszelkimi informacjami dostępnymi na Portalu Biletowym Empik.