

Regulamin Portalu Biletowego Empik

prowadzonego pod adresem www.empikbilety.pl przez:

GOING Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (02-011), przy Al. Jerozolimskich 107, 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 0000588000,

NIP: 5272751272, REGON: 363058596 o kapitale zakładowym w wysokości 44 000,00 zł wpłaconym w całości, na zlecenie Empik Spółki akcyjnej z siedzibą w Warszawie (00-017) przy ul. Marszałkowskiej 104/122, wpisanej 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 97 028 362,00 zł wpłaconym w całości.

Definicje

Operator - GOING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 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.

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 z kodem QR) zgodny z danymi dostarczonymi przez Klienta.

Centrum Wsparcia Klienta - biuro obsługi Klienta dostępne pod numerem telefonu: +48 533 381 951 (w godzinach 9-17 od poniedziałku do piątku) oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie:

<https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> (w godzinach 9-17 od poniedziałku do piątku).

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 104/122, 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 97 028 362,00 zł wpłaconym w całości.

Indywidualne Konto Klienta – miejsce na serwerze Operatora, przy pomocy którego Klient może dokonywać zakupu Biletów Wstępu oraz przechowywać dane dotyczące historii zakupów.

Impreza – zorganizowane przez Organizatora widowisko dla publiczności, do uczestnictwa w którym niezbędne jest posiadanie Biletu Wstępu, na które Bilety Wstępu są dystrybuowane za pośrednictwem Systemu Empik Bilety.

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

Konsument – Klient będący osobą fizyczną korzystający z Systemu Empik Bilety, w tym w szczególności dokonujący zakupu Biletów Wstępu, w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).

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

Opłata Serwisowa – opłata pobierana od Klienta przez Operatora za korzystanie z Systemu Biletowego Empik w celu nabycia Biletu Wstępu. Operator przed zakupem Biletu Wstępu podaje osobno cenę Biletu Wstępu oraz osobno kwotę Opłaty Serwisowej.

Obiekt – miejsce, w którym odbywa się Impreza.

Organizator – zewnętrzny w stosunku do Operatora podmiot odpowiedzialny za właściwe przygotowanie i przeprowadzenie Imprezy zgodnie z Regulaminem Imprezy.

Operator płatności – zewnętrzny w stosunku do Operatora podmiot pośredniczący przy realizacji płatności za pomocą przelewu bankowego lub płatności kartą płatniczą.

Regulamin – niniejszy regulamin określający zasady dystrybucji Biletów Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik <https://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 Polski.

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

System Empik Bilety – aplikacja mobilna 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.

Niniejszy regulamin określa:

- a. zasady zakupu Biletów Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik;
- b. zasady rejestracji oraz zasady korzystania z Portalu Biletowego Empik oraz Indywidualnego Konta Klienta;
- 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.

Postanowienia ogólne

1. 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).
2. 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.
3. 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. Ich kopiowanie, modyfikowanie lub niewłaściwe użycie w całości lub części jest stanowczo zakazane.
4. 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.
5. Rozliczenia transakcji płatniczych przeprowadzane są za pośrednictwem Operatora Płatności. Usługi te świadczy PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Grunwaldzkiej 186 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>.
6. Operator świadczy na rzecz Klientów usługę polegającą na udostępnieniu Indywidualnego Konta Klienta. Założenie Indywidualnego Konta Klienta nie jest

konieczne do dokonania zakupu Biletu Wstępu. Klient wybiera opcję zakupu Biletu Wstępu bez założenia Indywidualnego Konta Klienta lub opcję zakupu Biletu Wstępu oraz założenia Indywidualnego Konta Klienta.

7. W wypadku Imprez, w których opisie wskazano, iż sprzedawcą Biletów jest Organizator, Operator jedynie udostępnia System Empik Bilety na rzecz Organizatora wskazanego w opisie Imprezy i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży Biletów Wstępu na rzecz Organizatora. W takim wypadku Operator działa jako agent Organizatora na rachunek Organizatora zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny. Poprzez dokonanie zakupu Biletu Wstępu na Imprezę, w której opisie wskazano, iż sprzedawcą Biletów jest Organizator, zostaje zawarta umowa sprzedaży Biletu Wstępu pomiędzy Organizatorem a Klientem.

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 Operatorem i daje Klientowi prawo do wstępu na Imprezę realizowaną przez Organizatora na warunkach określonych w Regulaminie Imprezy.
3. Ceny Biletów Wstępu wskazane na stronach internetowych Portalu Biletowego Empik zawierają podatek VAT i podawane są w złotych, przy czym:
 - a. w przypadku zakupu Biletu Wstępu za pośrednictwem Portalu Biletowego Empik, Operator ma prawo obciążenia Klienta Opłatą Serwisową;
 - b. Opłata Serwisowa obejmuje koszty obsługi transakcji poprzez Portal Biletowy Empik składającej się między innymi (ale nie wyłącznie) z: kosztów obsługi posprzedażowej (koszty zawiadomień), 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 Serwisowej, 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 Serwisową oraz kosztami dostawy) wskazana jest w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia przez Klienta.
5. Ceny oferowanych Biletów Wstępu w Systemie Empik Bilety mogą się zmieniać w zależności od decyzji Organizatora. Nie dotyczy to Biletów Wstępu już zakupionych przez Klientów.
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. Operator 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 Wstępu 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 Wstępu w celu odsprzedaży z zyskiem lub w wypadku, gdy Klient sprzedaje Bilety Wstępu z zyskiem, Operator jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży Biletów Wstępu nabytych przez Klienta w terminie 1 miesiąca od stwierdzenia opisanej w zdaniu pierwszym spekulacji Biletami Wstępu przez Klienta.
12. Nabywając Bilet Wstępu, Klient zapewnia sobie wstęp na konkretną Imprezę odbywającą się w danym miejscu o określonej godzinie. Operator nie jest zobowiązany do respektowania żądań Klienta o dokonanie zmian istotnych elementów Biletu Wstępu, w szczególności zmiany miejsca, miejsca w obrębie wydarzenia (płyta, trybuna), daty lub godziny rozpoczęcia, a także danych na bilecie imiennym. Operator jest uprawniony do odmowy dokonania zmian treści zakupionego Biletu Wstępu, w tym zmiany na inne miejsce, godzinę.

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.
2. W celu złożenia zamówienia należy:
 - a. uruchomić za pomocą przeglądarki internetowej Portal Biletowy Empik wprowadzając adres <https://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 Biletu Wstępu w formie blankietowej, papierowej z dostawą (wysyłka) – wpisać dane odbiorcy oraz adres, na który ma nastąpić dostawa Biletu Wstępu;
 - f. w przypadku chęci otrzymania faktury VAT –
 - Klient będący podatnikiem VAT powinien poinformować Operatora o chęci otrzymania faktury VAT przed złożeniem zamówienia poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji (check boxa) i podanie wszystkich niezbędnych danych do wystawienia faktury VAT;
 - dla Klienta będącego konsumentem, zgodnie z art. 106i ust. 6 ustawy o VAT, Operator ma obowiązek wystawić fakturę na wyraźne żądanie Klienta:

- (i) w terminie nie później niż 15. dnia kolejnego miesiąca, jeśli zgłoszenie miało miejsce do końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę bądź otrzymano całość lub część zapłaty,
- (ii) nie później niż do 15. dnia od dnia zgłoszenia żądania, jeżeli żądanie wystawienia faktury zostało zgłoszone po upływie miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę, bądź otrzymano całość lub część zapłaty.

Żądanie Klienta można zgłosić poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.

- g. zaakceptować niniejszy Regulamin;
 - h. zaakceptować regulamin Imprezy, w wypadku gdy Organizator określił regulamin Imprezy;
 - i. kliknąć przycisk „Zapłać” (lub równoznaczny);
 - j. 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 w terminie 24 godzin licząc od chwili złożenia oferty zawarcia umowy sprzedaży (kupna) Biletu Wstępu. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedoręczenie Biletu Wstępu z przyczyn niezależnych od Operatora, 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 5 Biletów Wstępu w jednym zamówieniu. W celu zakupu większej ilości Biletów Wstępu należy złożyć kolejne zamówienie.
 5. Inne ograniczenia dotyczące maksymalnej liczby Biletów Wstępu objętych jednym zamówieniem mogą wynikać z opisu Wydarzenia lub regulaminu Imprezy określonego przez Organizatora.
 6. Złożenie zamówienia przez Klienta poprzez kliknięcie przycisku „Kup Bilet” (lub równoznacznego) oraz otrzymanie przez Operatora 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 Operatorowi oferty zawarcia umowy sprzedaży (kupna) Biletu Wstępu. Umowa sprzedaży (kupna) zostaje zawarta z chwilą wysłania Klientowi Biletu Wstępu na wskazany adres e-mail lub adres fizyczny (dla biletów wysyłanych pocztą lub kurierem).
 7. Zakupione Bilety Wstępu nie podlegają wymianie ani zwrotowi. W przypadku jakiegokolwiek problemu z Biletami Wstępu (uszkodzenie, zniszczenie, kradzież zagubienie) Klient powinien skontaktować się niezwłocznie z Operatorem poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>) lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek- piątek 9-17) pod numerem telefonu +48 533 381 951.

8. Aktualna oferta dostępności miejsc na poszczególne Imprezy może się zmieniać w trakcie prowadzonej sprzedaży poprzez dodawanie lub ograniczanie liczby dostępnych miejsc, a także zmianę ich lokalizacji. Operator 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.
10. W wypadku niektórych Imprez Operator przewiduje możliwość przekazania imiennego Biletu Wstępu przez Klienta osobie trzeciej. O możliwości przekazywania Biletu Wstępu każdorazowo w odniesieniu do poszczególnej Imprezy decyduje Organizator. Przekazanie Biletu Wstępu jest odpłatne, z wyłączeniem przypadków opisanych w ust. 14. Opłatę z tytułu przekazania Biletu ponosi:
 - a. Klient – w wysokości 10 zł brutto (z VAT); poprzez pomniejszenie zwracanej Ceny Biletu Wstępu o kwotę 10 zł;
 - b. osoba trzecia – w wysokości 10 zł brutto (z VAT); poprzez zapłatę przez osobę trzecią Ceny Biletu Wstępu powiększonej o kwotę 10 zł.
11. Bilety Wstępu można przekazywać do zamknięcia sprzedaży na Imprezę, z zastrzeżeniem, iż Operator w każdej chwili jest uprawniony do zablokowania możliwości przekazania Biletu Wstępu przez Klienta osobie trzeciej. W momencie zamknięcia sprzedaży lub w momencie zablokowania przez Operatora możliwości przekazania Biletu Wstępu przez Klienta osobie trzeciej, wszystkie niepotwierdzone przez osoby trzecie przekazywania Biletów Wstępu nie zostaną sfinalizowane.
12. W wypadku uzgodnienia przez Klienta i osobę trzecią przekazania Biletu Wstępu, rozwiązanie umowy sprzedaży Biletu Wstępu zawartej przez Klienta z Operatorem i zawarcie umowy przez Operatora z osobą trzecią umowy sprzedaży Biletu Wstępu (przekazanie Biletu Wstępu) dochodzi do skutku pod warunkiem zawieszającym zapłaty przez osobę trzecią Ceny Biletu Wstępu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania Biletu Wstępu oraz wypełnienia procedury określonej w niniejszym Regulaminie:
 - a. Klient za pomocą Portalu Biletowego Empik wypełnia formularz do przekazania Biletu Wstępu podając dane nowego właściciela Biletu Wstępu (imię, nazwisko, adres mailowy, liczbę biletów);
 - b. Operator wysyła do osoby trzeciej informację, iż Klient chce przekazać mu Bilet Wstępu;
 - c. aby doszło do przekazania Biletu Wstępu, osoba trzecia musi wyrazić zgodę na odbiór, poprzez kliknięcie odnośnika w mailu;
 - d. po wyrażeniu zgody przez osobę trzecią na odbiór Biletu Wstępu oraz po akceptacji przez osobę trzecią niniejszego Regulaminu i zapłacie przez osobę trzecią Ceny Biletu Wstępu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania biletu w kwocie 10 zł, Operator wysyła do osoby trzeciej Bilet Wstępu oraz informuje pierwotnego Klienta, że Bilet Wstępu został przekazany;
 - e. w terminie 24 godzin od otrzymania przez Operatora środków za Bilet Wstępu zapłaconej przez osobę trzecią, Operator zleca zwrot Klientowi Ceny Biletu Wstępu pomniejszonej o opłatę z tytułu przekazania Biletu w kwocie 10 zł.

13. W wypadku, gdy przekazanie dotyczy Biletu Wstępu na Imprezę, której termin został przeniesiony przed datą przekazania Biletu Wstępu, osobie trzeciej, która nabyła Bilet Wstępu w trybie przekazania biletu, nie przysługują uprawnienia związane z przeniesieniem terminu Imprezy przed datą przekazania Biletu Wstępu. W wypadku kolejnego przeniesienia terminu Imprezy po dacie przekazania Biletu Wstępu, osobie trzeciej, która nabyła Bilet Wstępu w trybie przekazania biletu, przysługują z tego tytułu wszelkie uprawnienia określone w przepisach prawa oraz w niniejszym Regulaminie, w tym do zwrotu środków za Bilet Wstępu.
14. Przekazanie Biletu Wstępu nie podlega opłacie po upływie 10 miesięcy od daty realizacji pierwotnej płatności BLIKIEM.

Modyfikacje w zamówieniu

Po złożeniu zamówienia jego modyfikacje nie są możliwe.

Formy płatności

1. Zamówienia złożone w Systemie Biletowym Empik powinny być opłacone przez Klienta w całości 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 zakupu Biletów Klient powinien przejść cały proces zakupowy od początku.
2. Operator zastrzega sobie prawo do anulowania zamówienia, gdy w chwili otrzymania komunikatu o pozytywnym zakończeniu transakcji od Operatora Płatności wybrane przez Klienta Bilety Wstępu 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 zabezpieczoną i szyfrowaną stronę Operatora płatności celem opłacenia zamówienia.
4. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są dostępne w zakładkach „Formy płatności” i „FAQ” 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 Biletowego Empik oraz w regulaminie Imprezy.

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 lub na zasadach określonych dla biletów kolekcjonerskich dla danej Imprezy. Dostawa Biletów Wstępu na adres e-mail wskazany przez Klienta następuje nie później niż w ciągu 24 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 Operatorem poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>) lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (poniedziałek- piątek 9-17) pod numerem telefonu + 48 533 381 951. W celu szybszej realizacji zgłoszenia zalecane jest zaznaczenie w formularzu kontaktowym opcji " Mój bilet nie dotarł". Obsługa zgłoszeń telefonicznych oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego odbywa się w godzinach pracy 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.

Warunki dystrybucji Biletów Wstępu

1. Operator za pośrednictwem Systemu Biletowego Empik prowadzi dystrybucję Biletów Wstępu i sprzedaż produktów powiązanych dostępnych w Systemie Biletowym Empik.
2. Operator podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania Portalu Biletowego Empik, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej. Operator ma obowiązek dostarczyć Bilet Wstępu bez wad.
3. Klient może zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu Portalu Biletowego Empik.
4. Operator nie jest organizatorem Imprez dostępnych w ofercie Portalu Biletowego Empik. Podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za przebieg danej Imprezy jest Organizator.
5. W przypadku jakichkolwiek problemów związanych z ograniczeniem widoczności sceny, boiska lub areny wydarzeń podczas Imprezy (np. w związku z ulokowaniem bannerów, kamer telewizyjnych, etc.) Klient powinien natychmiast skontaktować się z Organizatorem Imprezy.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Bilety zakupione od osób trzecich, poza Systemem Empik Bilety.
7. W celu umożliwienia Klientowi wyboru miejsca siedzącego - System Empik Bilety odwzorowuje plany poszczególnych Obiektów, w których odbywają się Imprezy. Operator 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, Operator poinformuje Klientów, których dotyczą zmiany o przekazanych mu przez Organizatora informacjach w tym zakresie.
8. Wszelkie zmiany dotyczące Imprezy zgłoszone do Operatora przesyłane są w ciągu 24h od ich otrzymania od Organizatora na adres e-mail Klienta podany w zamówieniu.

Odstąpienie od umowy

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, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

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 zalecany terminie 14 dni kalendarzowych od dnia ogłoszenia odwołania Imprezy lub zmiany w Imprezie do przesłania poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> 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.
3. Operator dokona zwrotu zapłaty za Bilet Wstępu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania wniosku. W takim przypadku Klient ma prawo do otrzymania zwrotu zapłaty za Bilety Wstępu, z wyłączeniem Opłaty Serwisowej.
4. 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”.
5. 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.
6. Bilety Wstępu zakupione w Salonach Empik można zwrócić w dowolnie wybranym Salonie Empik. Należy posiadać Bilet Wstępu oraz dowód zakupu (na przykład paragon fiskalny, fakturę), aby otrzymać zwrot.
7. Operator 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. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli pomimo zachowania przez Operatora należytej staranności, w tym skierowania do Klienta na podany przez niego adres e-mail wezwania do przesłania Operatora numeru rachunku Klienta, Klient nie prześle Operatorowi takiego numeru rachunku lub gdy odpowiedź nie będzie zawierać danych umożliwiających dokonanie zwrotu. Operator 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 Operatora należytej staranności, prawidłową realizację płatności.

9. W wypadku przeniesienia Imprezy na nowy termin z przyczyn niezależnych od Organizatora Imprezy, w szczególności z powodu ograniczeń lub zakazów wprowadzonych w związku z wystąpieniem stanu epidemii, Operator może złożyć Klientowi ofertę uczestniczenia w Imprezie w nowym terminie poprzez skorzystanie z opcji „Zachowaj bilet”, zgodnie z postanowieniami poniżej.
10. Operator na adres email podany przez Klienta wysyła wiadomość o przeniesieniu Imprezy na nowy termin z możliwością wyboru przez Klienta jednej z czterech opcji:
- „Zachowaj bilet” - po kliknięciu w tę opcję Klient jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Klient może zadeklarować chęć zachowania Biletu na wydarzenie w nowym terminie. W celu zachowania Biletu Klient wpisuje kod Biletu Wstępu oraz dane osobowe (imię, nazwisko, mail) oraz akceptuje Regulamin Portalu Biletowego Empik, regulamin Imprezy, potwierdza zapoznanie się z polityką prywatności oraz klika przycisk „Kup bilet”. Kliknięcie przycisku „Kup bilet” oznacza zawarcie umowy sprzedaży Biletu na Imprezę w nowym terminie za cenę już zapłaconą przez Klienta. Bilet na Imprezę w nowym terminie dostarczany jest Klientowi w formie elektronicznej na mail podany przez Klienta. Pierwotny bilet przestaje obowiązywać i jest nieaktywny.
 - „Zwrot biletu” - zwrot zapłaty za Bilet Wstępu na zasadach określonych w Regulaminie;
 - „Zamiana biletu na voucher Empik” (opcja ta może nie być dostępna w wypadku niektórych Imprez, w zależności od decyzji Organizatora) - po kliknięciu w tę opcję Klient jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Klient poprzez zaznaczenie checkbox'a może zadeklarować chęć otrzymania vouchera Empik zamiast zwrotu zapłaty za Bilet Wstępu na przeniesioną Imprezę. Klient może zapłacić voucherem Empik za dowolną Imprezę dostępną w Portalu Biletowym Empik. Wartość vouchera jest równa kwocie pierwotnie zakupionego Biletu Wstępu na przeniesioną Imprezę. Ważność vouchera wynosi 12 miesięcy od dnia wydania.
 - „Zamiana biletu na Kartę Podarunkową Empik” - zamiana biletu na Kartę Podarunkową Empik - po kliknięciu w tę opcję Klient jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Klient poprzez zaznaczenie checkbox'a może zadeklarować chęć otrzymania Karty Podarunkowej Empik zamiast zwrotu zapłaty za Bilet Wstępu na przeniesioną Imprezę. Klient może zapłacić Kartą Podarunkową Empik wyłącznie w sklepie Empik.com oraz w salonach stacjonarnych Empik (nie może dokonać nią płatności za bilety). Wartość Karty Podarunkowej Empik jest równa kwocie pierwotnie zakupionego biletu Biletu Wstępu na przeniesioną Imprezę. Ze szczegółowymi zasadami dotyczącymi Kart Podarunkowych Empik można zapoznać się na stronie:
<https://www.empik.com/karty-prezentowe/faq>
11. Wybór jednej z czterech opcji określonych w pkt. 10 jest wiążący dla Klienta i Operatora. Po dokonaniu wyboru Klientowi nie przysługuje prawo do zmiany opcji.
12. Skorzystanie z opcji „Zachowaj bilet” (punkt 10 a powyżej) może zostać ograniczone do terminu wskazanego przez Operatora. Po upływie tego terminu w związku z przeniesieniem Imprezy Klientowi przysługuje zwrot zapłaty za Bilet Wstępu lub wymiana go na voucher Empik lub Kartę Podarunkową Empik. W wypadku, gdy przeniesienie Imprezy ma bezpośredni związek z negatywnymi skutkami COVID-19,

Operator jest zobowiązany zwrócić wpłacone mu przez Klienta środki w terminie 180 dni od dnia przeniesienia Imprezy.

13. W przypadku, gdy udział w Imprezie był niemożliwy z przyczyn leżących po stronie Klienta Klientowi nie przysługuje prawo do zwrotu należności za Bilet Wstępu na Imprezę.
14. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Biletów Wstępu podlegają zasadom wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie naruszają ani nie ograniczają praw Klienta z nich wynikających.
15. Wszelkie wskazane powyżej regulacje dotyczące procedury zwrotu pieniędzy oraz postępowania reklamacyjnego nie wyłączają obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie i w żaden sposób nie ograniczają ewentualnych ustawowych uprawnień Klienta. W razie jakiegokolwiek sprzeczności Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie uprawnień Klientów, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.

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 Operatorze 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 punkcie „Newsletter” niniejszego regulaminu, również w celu świadczenia usługi newsletteru.
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 Operator 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 Operatora jako niezbędne do wykonania

umowy. Operator zapewnia, że przekazywanie ww. danych odbywa się w zgodzie z przepisami RODO.

6. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz zadania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych. Dane osobowe mogą być poprawiane lub usuwane poprzez zgłoszenie takiego zadania poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.
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 Operatora.
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 Operatora 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 Operatora jest brak możliwości zakupu Biletów Wstępu.
11. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych Klienta znajdują się na stronie internetowej <https://www.empikbilety.pl> w zakładce Polityka Prywatności.

Newsletter

1. Klient może wyrazić zgodę na zamówienie usługi newsletteru (subskrypcja). Usługa newsletteru polega na okresowym przesyłaniu na podany adres e-mail biuletynu informacyjnego Portalu Biletowego Empik oraz wiadomości zawierających treści marketingowe (informacje handlowe) Operatora oraz jej partnerów biznesowych (w tym treści dotyczące produktów i promocji). Subskrypcja newsletter'a dokonywana jest poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w formularzu rejestracyjnym lub w terminie późniejszym na stronach Portalu Biletowego Empik.
2. Subskrypcja newsletter'a jest dobrowolna i nieodpłatna. Usługa newsletteru świadczona jest przez czas nieoznaczony i Klient może z niej zrezygnować w każdym czasie.
3. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z subskrypcji newsletteru samodzielnie kontaktując się z Operatorem poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.

Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące działania Portalu Biletowego Empik oraz usług świadczonych przez Operatora za jego pośrednictwem mogą być zgłaszane do Operatora:
 - a. pisemnie na adres: GOING. Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa z dopiskiem: „Reklamacja Empik Bilety”;
 - b. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://empikbilety.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>.
1. 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.

2. 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.
3. Operator rozpatrywać będzie reklamacje na podstawie niniejszego Regulaminu oraz przepisów prawa powszechnie obowiązującego w Polsce.

Reklamacje, odwołanie Imprezy, zmiana danych Imprezy, zwrot ceny za Bilet Wstępu dla Imprez, w których opisie wskazano, iż sprzedawcą Biletów jest Organizator

1. W przypadku odwołania przez Organizatora Imprezy, zmiany daty lub miejsca Imprezy, na którą Klient zakupił Bilet Wstępu bezpośrednio od Organizatora za pośrednictwem Systemu Empik Bilety, Organizator będzie dokonywał zwrotu pieniędzy Klientowi.
2. Klient, w sytuacji określonej w pkt. 1 powyżej, zobowiązany jest w zalecany terminie 14 dni kalendarzowych od dnia ogłoszenia odwołania Imprezy lub zmiany w Imprezie do przesłania Organizatorowi na adres mailowy Organizatora wskazany w opisie Imprezy wniosku o zwrot zapłaty za Bilet Wstępu. Wniosek musi zawierać dane podane przy składaniu zamówienia, dane Imprezy, której dotyczą Bilety Wstępu (nazwa, data i miejsce), dane Biletów Wstępu (numer Biletu Wstępu) oraz dane do dokonania przelewu bankowego tytułem zwrotu.
3. Organizator dokona zwrotu zapłaty za Bilet Wstępu niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania wniosku. W takim przypadku Klient ma prawo do otrzymania zwrotu zapłaty za Bilety Wstępu, z wyłączeniem Opłaty Serwisowej.
4. Organizator 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.
5. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu wpłaconych kwot lub opóźnienie zwrotu, jeżeli pomimo zachowania przez Organizatora należytej staranności, w tym skierowania do Klienta na podany przez niego adres e-mail wezwania do przesłania Organizatorowi numeru rachunku Klienta, Klient nie prześle Organizatorowi takiego numeru rachunku lub gdy odpowiedź nie będzie zawierać danych umożliwiających dokonanie zwrotu. Organizator 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 Organizatora należytej staranności, prawidłową realizację płatności.
6. W przypadku, gdy Organizator dopuszcza zwrot biletu przez Klienta bez podania przyczyny w określonym czasie przed wydarzeniem, oraz zwrot w całości lub w części należności za bilet, Klient powinien poinformować Organizatora o zwrocie Biletu oraz zgłosić żądanie zwrotu kwoty za Bilety Wstępu
7. bezpośrednio do Organizatora na adres mailowy Organizatora wskazany w opisie wydarzenia.
8. 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.
9. 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.

10. Klientowi zawierającemu z Organizatorem umowę sprzedaży poprzez Portal Biletowy Empik, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, w zakresie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, kulturalnymi lub sportowymi, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, jeżeli termin wydarzenia był wskazany.

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.
2. Szczegółowe zasady dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego określa regulamin Imprezy.
3. Klient może zostać 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 jest poddany kwarantannie lub izolacji.
4. Klient nie może wziąć udziału w Imprezie, jeżeli wystąpią u niego objawy choroby lub w wypadku, gdy jest poddany kwarantannie lub izolacji i nie przysługuje mu z tego tytułu zwrot pieniędzy za Bilet Wstępu.
5. 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).
6. 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.
7. Dane osobowe Klientów zawierające informację o zdrowiu Klienta są przetwarzane w celu minimalizacji wystąpienia zagrożenia zdrowia publicznego, w szczególności zagrożenia epidemiologicznego.
8. 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.
9. Dane osobowe Klienta: numer telefonu i adres będą przechowywane przez okres 2 tygodni po ich pozyskaniu.
10. Dane osobowe Klienta: imię, nazwisko, numer telefonu i adres mogą być udostępnione Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym Imprezy.

11. 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.
12. W pozostałym zakresie informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej www.empikbilety.pl w zakładce Polityka Prywatności.

Postanowienia końcowe

1. W wypadku, gdy Operator nie uznał reklamacji, Klient będący Konsumentem może skorzystać z polubownego rozwiązania sporu w postaci pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o:
 - umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony (mediacja) lub
 - przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja).
 - b. uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
2. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.
3. W celu wszczęcia postępowania należy złożyć do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej odpowiedni wniosek - w zależności od rodzaju postępowania - wniosek o mediację lub koncyliację lub wniosek o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim. Nie jest wymagany szczególny formularz wniosku, z którego należy skorzystać. We wniosku powinno się szczegółowo opisać sprawę, podać informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu i zawrzeć wymagane elementy takie jak: dane obu stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w pkt. 1, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis, a także dołączyć kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Dla ułatwienia, w sekretariacie każdego polubownego sądu konsumenckiego, a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępne są formularze wniosku o mediację lub koncyliację oraz wniosku o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim.
4. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są również w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
5. Klient posiadający status konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Operatorem, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

6. Ewentualne spory powstałe między Klientem niebędącym Konsumentem, a Operatorem rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Operatora.
7. Operator dokłada wszelkich starań, by świadczone usługi w ramach Portalu Biletowego Empik były świadczone na najwyższym poziomie, jednakże Operator 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. Operator dołoży starań, aby ewentualne zawieszenie dostępności Portalu Biletowego Empik było dokonywane w godzinach nocnych.
8. 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 cookie). Klient może w dowolnym momencie określić warunki przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Portal Biletowy Empik 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 Portalu Biletowego Empik. 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.
9. 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 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.
10. Zmieniony Regulamin zostanie udostępniony na Portalu Biletowym Empik (w tym również do pobrania w formacie PDF). O zmianie Operator 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).

11. 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.