

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

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

- jakie są zasady korzystania ze strony internetowej [goingapp.pl](https://goingapp.pl) oraz z aplikacji mobilnej Going (dalej łącznie jako „**Goingapp**”);
- jak kupić bilety na wydarzenia kulturalne, rekreacyjne i sportowe za pomocą Goingapp (dalej jako „**Wydarzenia**”);
- jakie są warunki dostawy biletów na Wydarzenia (dalej jako „**Bilety**”);
- jak postępować w przypadku odwołania Wydarzenia lub zmiany jego terminu lub miejsca;
- czy i w jaki sposób możesz przekazać Bilet osobie trzeciej oraz zwrócić Bilet;
- w jaki sposób możesz złożyć reklamację.

## Rozdział 1. Kim jesteśmy

Going spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej jako „**Operator**” albo „**Going**”) z siedzibą w Warszawie (00-026), przy ul. Marszałkowskiej 116/122, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000588000, NIP: 5272751272, REGON: 363058596, o kapitale zakładowym w wysokości 44 000,00 zł.

## Rozdział 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin przedstawia zasady nabywania Biletów na platformie internetowej dostępnej pod adresem <https://goingapp.pl> oraz za pomocą aplikacji mobilnej Going możliwej do pobrania ze sklepów Apple Store i Google Play.
2. Bilety za pomocą Goingapp mogą nabywać wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne mające pełną zdolność do czynności prawnych oraz osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale posiadające zdolność do czynności prawnych.
3. Część postanowień Regulaminu odnosi się wyłącznie do konsumentów. Jesteś dla nas konsumentem, jeśli jesteś osobą fizyczną korzystającą z Goingapp:
  - a. dokonującą zakupów w celu niezwiązanym bezpośrednio z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową, lub
  - b. dokonującą zakupów w celu bezpośrednio związanym z Twoją działalnością gospodarczą lub zawodową, ale zakup ten nie ma dla Ciebie charakteru zawodowego, który wynikałby w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Ciebie działalności gospodarczej.
4. Do realizacji zakupów w Goingapp nie potrzebujesz specjalnego sprzętu czy oprogramowania. Wystarczy jedynie urządzenie z dostępem do Internetu i przeglądarką internetową typu Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera lub Safari

w aktualnej wersji. Dodatkowo, musisz posiadać aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

5. Wszelkie treści prezentowane w Goingapp, w tym nazwy handlowe, nazwy podmiotów trzecich, logotypy, zdjęcia, treści pisane i znaki towarowe podlegają ochronie prawnej na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Kopiowanie, modyfikowanie lub niewłaściwe użycie takich treści, w całości lub części, jest zakazane.
6. W wypadku Wydarzeń, w których opisie wskazano, że sprzedawcą Biletów jest osoba trzecia (tj. podmiot trzeci odpowiedzialny za właściwe przygotowanie i przeprowadzenie Wydarzenia, dalej jako „**Organizator**”), Operator jedynie udostępnia Goingapp na rzecz Organizatora i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży Biletów. W takim wypadku Operator działa jako agent w imieniu i na rachunek takiego podmiotu, a Ty zawierasz umowę sprzedaży Biletów bezpośrednio z Organizatorem, na warunkach przewidzianych w Regulaminie. Natomiast z Operatorem zawierasz umowę pośrednictwa w tym zakresie.
7. Operator zastrzega sobie prawo do moderowania treści dodawanych przez użytkowników Goingapp, jeżeli naruszają przepisy obowiązującego prawa, postanowienia odpowiednich, mających zastosowanie do usługi, regulaminów lub dobre obyczaje. Moderacja treści może odbywać się w sposób zautomatyzowany lub manualny.
8. Operator może zawiesić lub zamknąć Twoje konto w przypadku, gdy Twoje zachowanie narusza Regulamin, przepisy prawa, zasady współżycia społecznego albo dobre obyczaje.
9. Za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie <https://goingapp.pl/form/dsa> możesz zgłosić treści zamieszczone w Goingapp, które w Twojej ocenie są nielegalne (dalej jako „**Zgłoszenie**”). Jeśli podasz swoje dane, prześlemy Ci bez zbędnej zwłoki potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia, a następnie naszą decyzję co do Twojego Zgłoszenia wraz ze wskazaniem możliwych środków odwoławczych. Wszystkie Zgłoszenia będziemy rozpatrywać w sposób terminowy, niearbitralny i obiektywny oraz z zachowaniem należytej staranności. Jeżeli na potrzeby rozpatrywania Zgłoszenia będziemy korzystać ze zautomatyzowanych środków, prześlemy Ci tę informację w powiadomieniu o decyzji podjętej wobec Twojego Zgłoszenia.
10. Jesteśmy uprawnieni, po wydaniu uprzedniego ostrzeżenia, do zawieszania na okres 3 miesięcy rozpatrywanie Zgłoszeń dokonanych w sposób wskazany w ust. 9 niniejszego rozdziału regulaminu oraz reklamacji, o których mowa w Rozdziale 12 ust. 3 Regulaminu, złożonych przez podmioty dokonujące często oczywiście bezzasadnych Zgłoszeń lub przez skarżących wnoszących często oczywiście bezzasadne reklamacje, o których mowa w Rozdziale 12 ust. 3 Regulaminu.
11. Przy podejmowaniu decyzji co do zawieszenia i jego okresu ocenimy w poszczególnym przypadku oraz w sposób terminowy i obiektywny, z zachowaniem należytej staranności, czy osoba, o której mowa w ust. 10 niniejszego rozdziału Regulaminu, dopuszcza się nadużyć, o których tam mowa, z uwzględnieniem wszystkich istotnych faktów i okoliczności wynikających z informacji dla nas dostępnych. Okoliczności takie obejmują co najmniej:
  - a. liczbę bezwzględną oczywiście nielegalnych treści lub oczywiście bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, które zostały odpowiednio przekazane, dokonane lub wniesione w danym okresie;

- b. względny stosunek takiej liczby do całkowitej liczby informacji lub zgłoszeń odpowiednio przekazanych lub dokonanych w danym okresie;
- c. ciężar nadużywania, w tym charakter nielegalnych treści, i jego konsekwencje;
- d. zamiar zgłaszającego, jeżeli można go określić.

### **Rozdział 3. Podstawowe informacje o Biletach na Wydarzenia**

1. Karty Wydarzeń w Goingapp, opisy Wydarzeń oraz informacje o cenie, a także dostępności Biletów stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Opłacony i dostarczony na wskazany w procesie zamówienia adres e-mail. Bilet, jest potwierdzeniem zawartej przez Ciebie umowy dotyczącej nabycia Biletu i daje Ci prawo do wstępu na Wydarzenie na warunkach określonych w regulaminie Wydarzenia, dostępnym na karcie Wydarzenia.
3. Ceny Biletów wskazane na Goingapp zawierają podatek od towarów i usług oraz opłatę serwisową (jeśli taka opłata serwisowa jest naliczana) i mogą być podawane zarówno w złotych, jak i wyjątkowo w innych walutach, przy czym:
  - a. informacja o wartości opłaty serwisowej i o cenie pojedynczego Biletu uwzględniającej opłatę serwisową widoczna jest na karcie Wydarzenia oraz przed ostatecznym potwierdzeniem woli złożenia zamówienia.
  - b. całkowita wartość zamówienia (tj. wartość zamówionych Biletów wraz z opłatą serwisową oraz ewentualnymi kosztami dostawy) wskazana jest w podsumowaniu przed złożeniem zamówienia.
4. Ceny Biletów mogą się zmieniać w czasie. Nie dotyczy to Biletów już zamówionych.
5. Na Goingapp możesz zamówić dwa rodzaje Biletów, w zależności od decyzji Organizatora:
  - a. Bilet imienny, który upoważnia do uczestnictwa w Wydarzeniu osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na Bilecie. Bilet imienny podlega weryfikacji w chwili wejścia na Wydarzenie. Organizator ma prawo odmówić uczestnictwa osobie innej niż wskazana na Bilecie imiennym lub osobie odmawiającej poddania się takiej weryfikacji poprzez przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość.
  - b. Bilet na okaziciela, który upoważnia do uczestnictwa w Wydarzeniu posiadacza Biletu w chwili wejścia na Wydarzenie.
6. Jako Operator nie ponosimy odpowiedzialności za zagubione, zniszczone lub skradzione bez winy Operatora lub dostawcy Bilety.
7. W zależności od decyzji Organizatora, Bilety mogą być sprzedawane z dodatkowymi zastrzeżeniami dotyczącymi danego Wydarzenia. Wszelkie zastrzeżenia będą widoczne na karcie Wydarzenia lub w regulaminie Wydarzenia dostępnym na karcie Wydarzenia.
8. Pamiętaj, że nabywając Bilet, zapewniasz sobie wstęp na Wydarzenie odbywające się w danym miejscu, o określonej godzinie. Operator nie jest zobowiązany do respektowania Twoich próśb o dokonanie zmian istotnych elementów Biletu przekazanych już po zakupie

Biletu, w szczególności zmiany miejsca Wydarzenia, miejsca w obrębie Wydarzenia (płyta, trybuna), daty lub godziny rozpoczęcia, a także danych na Bilecie imiennym.

#### Rozdział 4. Składanie i realizacja zamówień w Goingapp

1. W celu złożenia zamówienia:
  - a. dokonaj wyboru Wydarzenia i Biletów, a następnie kliknij przycisk „Zamów bilet” (lub inny równoznaczny);
  - b. podaj wymagane dane, upewniając się przy tym co do ich poprawności;
  - c. wybierz sposób dostawy oraz sposób płatności;
  - d. jeśli to niezbędne dla prawidłowej realizacji zamówienia, wpisz dane odbiorcy oraz adres e-mail, na który ma nastąpić dostawa Biletów, przy czym upewnij się, że adres ten jest aktywny i faktycznie z niego korzystasz;
  - e. zapoznaj się z Regulaminem i zaakceptuj go;
  - f. zaakceptuj regulamin Wydarzenia, na które zamawiasz Bilety, w przypadku jeśli jest on dostępny na karcie Wydarzenia;
  - g. wyraż wymagane zgody, które są niezbędne do dalszego procedowania zamówienia, w szczególności poprzez zaakceptowanie ich treści za pośrednictwem udostępnionych funkcjonalności;
  - h. kliknij przycisk „Zamawiam i Zapłać” (lub równoznaczny);
  - i. zrealizuj płatność.
2. W przypadku wybranych Wydarzeń mogą obowiązywać dodatkowe ograniczenia w zakupie Biletów, w tym: co do liczby Biletów, które jedna osoba może kupić w ramach jednego zamówienia. Jeśli takie dodatkowe ograniczenia zostały wprowadzone, możesz się z nimi zapoznać, czytając opis Wydarzenia lub regulamin Wydarzenia przygotowany przez Organizatora i dostępny na karcie wydarzenia.
3. Złożenie zamówienia oraz jego pomyślne opłacenie oznacza złożenie przez Ciebie oferty zawarcia umowy sprzedaży Biletów. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą wysłania przez Operatora potwierdzenia zakupu Biletów.
4. W przypadku jakiegokolwiek problemu z Biletami (uszkodzenie, zniszczenie, kradzież zagubienie) lub problemami z funkcjonowaniem Goingapp skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (do dnia 30 września 2024 r.: poniedziałek–piątek: 9–17, od dnia 1 października 2024 r.: poniedziałek–czwartek 9–20, piątek–sobota 9–21; każdorazowo z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem telefonu +48 533 381 951 (koszt połączenia wg taryfy operatora).
5. Prezentowana dostępność miejsc na poszczególne Wydarzenia może się zmieniać w trakcie prowadzonej sprzedaży poprzez dodawanie lub ograniczanie liczby dostępnych miejsc,

a także zmianę ich lokalizacji. Operator nie gwarantuje możliwości zamiany Biletu na inne miejsca w przypadku wprowadzenia ich do sprzedaży lub zwolnienia miejsc z nieopłaconych zamówień po złożeniu przez Ciebie zamówienia.

6. W celu otrzymania faktury należy zaznaczyć tę opcję podczas składania zamówienia i wskazać dane niezbędne do wystawienia faktury. Jeśli chcesz otrzymać fakturę VAT, wyrażasz zgodę na otrzymanie dokumentu w formie elektronicznej, w postaci pliku pdf, wysłanego na wskazany w momencie składania zamówienia adres e-mail.

## Rozdział 5. Jak zapłacić za zamówione Bilety

1. Ceny uwzględniające wysokość opłaty serwisowej (jeśli taka opłata serwisowa ma zastosowanie) zawierają VAT, mogą być podawane w złotych lub wyjątkowo w innej walucie i nie zawierają kosztów dostawy, które podawane są przy wyborze sposobu dostawy. Całkowity koszt zamówienia (tj. cena Biletów, opłata serwisowa oraz koszty dostawy) wskazany jest w koszyku, przed ostatecznym złożeniem przez Ciebie zamówienia.
2. Zamówienia złożone w Goingapp powinny być opłacone z góry, nie później niż w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia, z zastrzeżeniem płatności odroczonej.
3. Mając na uwadze Twoją wygodę, płatność z góry możesz zrealizować na wiele różnych sposobów: przelewem bankowym, kartą płatniczą, BLIK-iem, voucherem lub kartą podarunkową Going, Google Pay i Apple Pay oraz płatnością odroczoną. Aktualnie dostępne sposoby płatności oraz listę operatorów płatności akceptowanych przez Going znajdziesz pod adresem:  
<https://pomoc.goingapp.pl/help/jakie-sa-formy-platnosci-za-bilety-online>. Szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są zawsze widoczne w trakcie składania zamówienia.
4. Jeśli w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia nie otrzymamy informacji od operatora płatności o pozytywnym zakończeniu transakcji, proces składania zamówienia zostanie anulowany. W takim przypadku w celu zamówienia Biletów, powinieneś przejść cały proces zakupowy od początku.

## Rozdział 6. Dostawa Biletów

1. Bilety dostarczane są wyłącznie w formie elektronicznej, na adres e-mail podany w toku procesu zakupowego. Dostawa następuje nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu wystawienia potwierdzenia zakupu. Dodatkowo, Bilet ten pojawi się również na Twoim koncie w aplikacji Goingapp założonej z wykorzystaniem tego samego adresu e-mail, który został podany w procesie zamówienia Biletu.
2. W przypadku, gdy nie otrzymasz Biletu we wskazanych powyżej terminach, skontaktuj się niezwłocznie z nami poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy> lub telefonicznie w godzinach pracy Centrum Wsparcia Klienta (do dnia 30 września 2024 r.: poniedziałek–piątek: 9–17, od dnia 1 października 2024 r.: poniedziałek–czwartek 9–20, piątek–sobota 9–21; każdorazowo z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) pod numerem telefonu +48 533 381 951 (koszt

połączenia wg taryfy operatora). W celu szybszej realizacji zgłoszenia zalecane jest zaznaczenie w formularzu kontaktowym opcji „Mój bilet nie dotarł”.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedoręczenie Biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności w przypadku podania błędnego adresu e-mail w zamówieniu, awarii lub błędu filtra antyspamowego serwera pocztowego obsługującego Twój e-mail lub oprogramowania do odbierania wiadomości e-mail, awarii lub błędu serwera pocztowego obsługującego e-mail, jak również przepiętnienia konta e-mail.

## **Rozdział 7. Dodatkowe informacje dotyczące sprzedaży Biletów i przebiegu Wydarzeń**

1. Za pośrednictwem Goingapp prowadzimy dystrybucję Biletów i sprzedaż produktów powiązanych, które mogą podlegać odrębnym regulaminom.
2. Pamiętaj, że możesz zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu Goingapp.
3. Jako Operator co do zasady nie jesteśmy organizatorem wydarzeń dostępnych w ofercie Goingapp.
4. W przypadku problemów związanych z ograniczeniem widoczności sceny, boiska, ekranu lub areny podczas Wydarzenia (np. w związku z ulokowaniem banerów, kamer telewizyjnych, etc.) rekomendujemy niezwłoczny kontakt na miejscu z Organizatorem. Nasza prośba nie wyłącza jednak odpowiedzialności Going z tego tytułu, w sytuacji gdy jesteśmy sprzedawcą Biletu.
5. Wszelkie zmiany dotyczące Wydarzenia zgłoszone przez Organizatora przesyłane są klientom niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od ich otrzymania na adres e-mail wskazany w zamówieniu.

## **Rozdział 8. Modyfikacje zamówienia**

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

## **Rozdział 9. Przekazanie Biletów imiennych**

1. W wypadku niektórych Wydarzeń możliwe jest przekazanie imiennych Biletów osobie trzeciej. Informacja o możliwości przekazania imiennych Biletów znajduje się na Twoim koncie w zakładce „Mój bilet” oraz w aplikacji Going.
2. Przekazanie Biletów imiennych jest odpłatne.
3. Opłata za przekazanie Biletu imiennego innej osobie (dalej jako „Opłata”) jest zmienna i zależna od uiszczonej przez Ciebie ceny (tj. należności za Bilet oraz wartości opłaty serwisowej) na dane Wydarzenie. Wysokość Opłaty wskazana jest w zakładce „Mój Bilet”, a także w aplikacji Going.

4. Poniżej przedstawiamy tabelę obrazującą wysokość Opłaty oraz wskazanie osoby, która ją ponosi. Jeśli wskazaliśmy w poniższej tabeli, że Opłatę ponosi zarówno pierwotny nabywca Biletu, jak i osoba, której przekazywany jest Bilet, każda z tych osób ponosi Opłatę w pełnej wysokości wskazanej w rubryce „Wysokość Opłaty” w poniższej tabeli. Oznacza to, że, aby doszło do przekazania Biletu, każda z tych osób osobno ponosi Opłatę w takiej wskazanej poniżej pełnej wysokości.

<b>Cena (tj. cena Biletu oraz opłata serwisowa)</b>	<b>Wysokość Opłaty</b>	<b>Osoba ponosząca Opłatę</b>
0 złotych	5 złotych	Osoba, której przekazywany jest Bilet
Do 50 złotych włącznie	5 złotych	Zarówno pierwotny nabywca Biletu, jak i osoba, której przekazywany jest Bilet
Powyżej 50 złotych	10% wartości Biletu	

5. Opłata pobierana od pierwotnego nabywcy Biletu rozliczana jest w ten sposób, że zwracana mu cena (tj. cena Biletu oraz opłata serwisowa) zostaje pomniejszona o Opłatę.
6. Opłata pobierana od osoby trzeciej, na rzecz której przekazywany jest Bilet, rozliczana jest w ten sposób, że osoba ta uiszcza cenę (tj. cenę Biletu oraz opłatę serwisową) powiększoną o Opłatę.
7. Bilety imienne można przekazywać do momentu, kiedy opcja ta jest dostępna w zakładce „Mój bilet” oraz w aplikacji Going. Wszystkie niepotwierdzone do tego czasu przez osoby trzecie przekazania Biletów nie zostaną zrealizowane, a Opłaty z tytułu takich przekazania nie zostaną pobrane.
8. Pamiętaj, że możesz anulować przekazanie Biletu do momentu akceptacji przekazania przez osobę trzecią, na rzecz której przekazywany jest Bilet.
9. W wypadku uzgodnienia przez Ciebie i osobę trzecią przekazania Biletu imiennego, nastąpi rozwiązanie zawartej przez Ciebie umowy sprzedaży Biletu (oraz pośrednictwa w jego sprzedaży, jeśli takowa zostanie zawarta) i zawarcie nowej umowy sprzedaży Biletu (oraz ewentualnie pośrednictwa) z osobą trzecią. Przekazanie Biletu dojdzie do skutku pod warunkiem zawieszającym zapłaty przez osobę trzecią ceny (tj. ceny Biletu oraz opłaty serwisowej) powiększonej o Opłatę oraz dokonania kroków, o których mowa poniżej:
- wypełnij formularz do przekazania Biletu, dostępny na Twoim Koncercie w zakładce „Mój bilet” lub w aplikacji Going, poprzez podanie danych nowego właściciela Biletu (imię, nazwisko, adres mailowy);
  - wyślemy do osoby trzeciej, na podany przez Ciebie adres e-mail, informację, że chcesz jej przekazać Bilet wraz z informacją o cenie Biletu, wysokości opłaty serwisowej i wysokości Opłaty;
  - aby doszło do przekazania Biletu, osoba trzecia musi wyrazić zgodę na jego przekazanie, poprzez kliknięcie odnośnika w mailu;

- d. po wyrażeniu zgody przez osobę trzecią na przekazanie Biletu oraz po akceptacji przez osobę trzecią Regulaminu oraz regulaminu Wydarzenia, udzieleniu przez nią innych wymaganych zgód, które są niezbędne do procedowania transakcji i zapłacie przez osobę trzecią ceny (tj. ceny Biletu oraz opłaty serwisowej) powiększonej o Opłatę, wyślemy do osoby trzeciej Bilet oraz poinformujemy Ciebie, że Bilet został przekazany;
  - e. w terminie 24 godzin od otrzymania przez nas zapłaty przez osobę trzecią, zlecimy na Twoją rzecz zwrot ceny (tj. ceny Biletu oraz opłaty serwisowej) pomniejszonej o Opłatę, o ile zgodnie z zasadami wskazanymi w ust. 4 ponosisz Opłatę.
10. W ramach jednej operacji opisanej w ust. 9, można przekazać jeden Bilet. Jeśli chcesz przekazać więcej niż jeden Bilet, kroki wskazane w ust. 9 muszą być powtórzone tyle razy, ile Biletów chcesz przekazać.
11. W wypadku, gdy przekazanie dotyczy Biletu imiennego na Wydarzenie, którego termin został przeniesiony przed datą przekazania Biletu, osobie trzeciej, która nabyła Bilet w trybie przekazania Biletu, nie przysługują uprawnienia związane z przeniesieniem terminu wydarzenia przed datą przekazania Biletu.

#### **Rozdział 10. Odstąpienie od umowy**

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

#### **Rozdział 11. Odwołanie Wydarzenia, zmiana danych**

1. W przypadku odwołania przez Organizatora Wydarzenia, zmiany daty lub miejsca Wydarzenia, na które zakupiłeś Bilet za pośrednictwem Goingapp od Operatora (tj. w przypadku, kiedy sprzedawcą Biletu na Wydarzenie był Going), Going mailowo skontaktuje się z Tobą, wskazując dostępne możliwości działania wobec Going, z prośbą o dokonanie wyboru preferowanego rozwiązania. Warunki takich działań zostały określonej poniżej.
  - a. W każdym przypadku będziesz mógł zwrócić się do Going o zwrot środków za Bilet oraz za opłatę serwisową w sposób wskazany w komunikacji mailowej, o której mowa powyżej;
  - b. Zwrot środków za Bilet oraz opłatę serwisową dokonany zostanie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania Twojej prośby zawierającej kompletne i prawidłowe dane – dotyczące kodu Biletu (numeru Biletu) oraz imienia i nazwiska zamawiającego Bilet – przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie Biletu, chyba że zgodziłeś się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi dodatkowymi kosztami. Jeśli zwrot przy



użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie Biletu nie będzie możliwy, poprosimy Cię o dodatkowe dane niezbędne do realizacji zwrotu;

- c. W zależności od Wydarzenia Going może także udostępnić następujące alternatywne – wobec zwrotu przez Going środków za Bilet i opłatę serwisową – możliwości działania do wyboru przez Ciebie:
- (i) „Zachowaj bilet” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której możesz zadeklarować chęć zachowania Biletu na Wydarzenie w nowym terminie lub miejscu. Bilet na Wydarzenie w nowym terminie lub miejscu dostarczany jest w formie elektronicznej na podany mail. Pierwotny Bilet przestanie obowiązywać i będzie nieaktywny;
  - (ii) „Zamiana biletu na voucher Going” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której – poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola – możesz zadeklarować chęć otrzymania vouchera Going zamiast zwrotu uiszczonej przez Ciebie ceny (tj. ceny Biletu i opłaty serwisowej). Możesz zapłacić voucherem Going za dowolne wydarzenie dostępne w Goingapp, za wyjątkiem biletów wstępu na aktywności, które nie są dostępne jednorazowo, a w trybie ciągłym. W przypadku, gdyby istniały dodatkowe ograniczenia w zakresie korzystania z vouchera Going, zostaniesz o tym poinformowany przy opisie tej opcji, tak abyś podjął najlepszą dla siebie decyzję. Wartość vouchera jest równa kwocie pierwotnie uiszczonej przez Ciebie w związku z przeniesionym lub odwołanym Wydarzeniem (tj. ceny Biletu wraz z uiszczoną opłatą serwisową). Ważność vouchera wynosi 12 miesięcy od dnia jego wydania;
  - (iii) „Zamiana biletu na kartę podarunkową Empik” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której – poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola – możesz zadeklarować chęć otrzymania karty podarunkowej Empik zamiast zwrotu ceny uiszczonej (tj. ceny Biletu i opłaty serwisowej) za przeniesione lub odwołane Wydarzenie. Możesz płacić kartą podarunkową na zasadach określonych w Regulaminie Kart Prezentowych Empik, dostępnym na stronie <https://empik.com/regulaminy-empiku>. Pamiętaj, że kartą podarunkową Empik nie możesz dokonać płatności za jakiegokolwiek Biletu na Wydarzenia. Wartość karty podarunkowej Empik jest równa cenie pierwotnie uiszczonej przez Ciebie w związku z przeniesionym lub odwołanym Wydarzeniem (tj. cenie Biletu oraz opłacie serwisowej). Ze szczegółowymi zasadami dotyczącymi korzystania z Kart Podarunkowych Empik możesz zapoznać się na stronie: <https://www.empik.com/karty-prezentowe/faq>;
- d. Twój wybór jednej z opcji działania jest wiążący. Po dokonaniu wyboru nie przysługuje Ci prawo do zmiany opcji.
2. W przypadku odwołania przez Organizatora Wydarzenia, zmiany daty lub miejsca Wydarzenia, na które zakupiłeś Bilet za pośrednictwem Goingapp od Organizatora Wydarzenia (tj. w przypadku kiedy sprzedawcą Biletu na Wydarzenie był jego Organizator,

a nie Going), Going mailowo skontaktuje się z Tobą, wskazując na dostępne możliwości działania wobec Going, z prośbą o dokonanie wyboru preferowanego rozwiązania. Warunki takich działań zostały określonej poniżej. Miej przy tym na uwadze, że opcje te zależne będą od decyzji sprzedawcy Biletu (tj. Organizatora), a nie od decyzji Going.

- a. W każdym przypadku, o ile nie zostaną udostępnione rozwiązania wskazane w punkcie c) i o ile nie zdecydujesz się skorzystać z jednego z tak zaproponowanych rozwiązań, będziesz mógł zwrócić się do Going o zwrot środków za opłatę serwisową w sposób wskazany w komunikacji mailowej, o której mowa powyżej. Pamiętaj jednak, że w sytuacji gdy nabyłeś Bilet od Organizatora, a Going był jedynie pośrednikiem, Going zwróci Ci wyłącznie opłatę serwisową, zaś zwrotu środków za Bilet będziesz mógł domagać się od ich sprzedawcy, tj. Organizatora wydarzenia;
- b. Zwrot środków za opłatę serwisową dokonany zostanie niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni roboczych od otrzymania Twojej prośby zawierającej kompletne i prawidłowe dane – dotyczące kodu Biletu (numeru Biletu) oraz imienia i nazwiska zamawiającego Bilet – przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie Biletu, chyba że zgodziłeś się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi dodatkowymi kosztami. Jeśli zwrot przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy zakupie Biletu, nie będzie możliwy, poprosimy Cię o dodatkowe dane niezbędne do realizacji zwrotu. Sposób i termin zwrotu środków za Bilet będzie zależny od decyzji ich sprzedawcy, tj. Organizatora Wydarzenia, i powinien być zakomunikowany bezpośrednio przez ten podmiot;
- c. W zależności od Wydarzenia oraz decyzji Organizatora Wydarzenia będącego sprzedawcą Biletów, możesz także mieć do wyboru następujące alternatywne – wobec zwrotu środków za Bilet przez Organizatora i zwrotu środków za opłatę serwisową od Going – możliwości działania:
  - (i) „Zachowaj bilet” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której możesz zadeklarować chęć zachowania Biletu na wydarzenie w nowym terminie lub miejscu. Bilet na Wydarzenie w nowym terminie lub miejscu dostarczany jest w formie elektronicznej na podany mail. Pierwotny Bilet przestanie obowiązywać i będzie nieaktywny;
  - (ii) „Zamiana biletu na voucher Going” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola możesz zadeklarować chęć otrzymania vouchera Going zamiast zwrotu uiszczonej przez Ciebie ceny (tj. ceny Biletu i opłaty serwisowej). Możesz zapłacić voucherem Going za dowolne Wydarzenie dostępne w Goingapp, za wyjątkiem biletów wstępu na aktywności, które nie są dostępne jednorazowo, a w trybie ciągłym. W przypadku, gdyby istniały dodatkowe ograniczenia w zakresie korzystania z vouchera Going, zostaniesz o tym poinformowany przy opisie tej opcji, tak abyś podjął najlepszą dla siebie decyzję. Wartość vouchera jest równa kwocie pierwotnie uiszczonej przez Ciebie w związku z przeniesionym lub odwołanym Wydarzeniem (tj. ceny Biletu wraz z uiszczoną opłatą serwisową). Ważność vouchera wynosi 12 miesięcy od dnia jego wydania;

- (iii) „Zamiana biletu na kartę podarunkową Empik” – po wyborze tej opcji zostaniesz przekierowany na dedykowaną stronę, na której poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola możesz zadeklarować chęć otrzymania karty podarunkowej Empik zamiast zwrotu ceny uiszczonej (tj. ceny Biletu i opłaty serwisowej) za przeniesione lub odwołane Wydarzenie. Możesz płacić kartą podarunkową na zasadach określonych w Regulaminie Kart Prezentowych Empik, dostępnym na stronie <https://empik.com/regulaminy-empiku>. Pamiętaj, że kartą podarunkową Empik nie możesz dokonać płatności za jakiegokolwiek Biletu na Wydarzenia. Wartość karty podarunkowej Empik jest równa cenie pierwotnie uiszczonej przez Ciebie w związku z przeniesionym lub odwołanym Wydarzeniem (tj. ceny Biletu oraz opłaty serwisowej). Ze szczegółowymi zasadami dotyczącymi korzystania z Kart Podarunkowych Empik możesz zapoznać się na stronie: <https://www.empik.com/karty-prezentowe/faq>.
- d. Twój wybór jednej z opcji działania jest wiążący. Po dokonaniu wyboru nie przysługuje Ci prawo do zmiany opcji.

## Rozdział 12. Reklamacje

1. Mamy obowiązek dostarczyć Bilet zgodny z umową, to znaczy bez wad (w formie umożliwiającej uczestnictwo w Wydarzeniu).
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Goingapp oraz usług świadczonych przez nas za jego pośrednictwem mogą być zgłaszane do nas:
  - a. pisemnie na adres: Going sp. z o.o., ul. Marszałkowska 116/122, 00-026 Warszawa lub
  - b. poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie: <https://goingapp.pl/kontakt/formularz-kontaktowy>
3. Niezależnie od powyższego możesz również złożyć reklamację w zakresie decyzji Operatora:
  - a. wydanych na skutek otrzymanego od Ciebie Zgłoszenia;
  - b. w sprawie usunięcia informacji lub uniemożliwienia do nich dostępu lub ograniczeniu widoczności informacji;
  - c. w sprawie zawieszenia lub zakończenia świadczenia przez nas usług, w pełni lub częściowo, na Twoją rzecz;
  - d. w sprawie zawieszenia lub zamknięcia Twojego konta w Goingapp;
  - e. w sprawie rozstrzygnięć dotyczących nielegalnych treści.

Reklamacja, o której mowa w niniejszym ustępie może być złożona w terminie 6 miesięcy od otrzymania informacji o naszej decyzji w przedmiocie wskazanym w pkt a-e powyżej.
4. Reklamacja powinna zawierać dane osoby lub podmiotu składającego reklamację (imię i nazwisko lub pełna nazwa, dokładny adres do korespondencji lub adres e-mail), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania.

5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w sposób odpowiadający sposobowi przesłania reklamacji, tj. listem poleconym na podany w reklamacji adres albo za pomocą wiadomości e-mail, na adres e-mailowy podany w reklamacji lub z którego została przesłana reklamacja, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

### Rozdział 13. Dane osobowe

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

### Rozdział 14. Rekomendacje

1. Goingapp stosuje system rekomendacji, który umożliwia sugerowanie użytkownikom konkretnych Wydarzeń w oparciu o narzędzie sztucznej inteligencji.
2. System ten działa w następujących obszarach:
  - a. karta Wydarzenia: rekomendacje dotyczą Wydarzeń powiązanych, które są sugerowane na podstawie frazy, opisu organizatora i systemu kategorii i tagów. Modele sztucznej inteligencji analizują te informacje, aby zaproponować użytkownikom najbardziej trafne alternatywne Wydarzenia,
  - b. karta miejsca, w którym organizowane są Wydarzenia: rekomendacje dotyczą Wydarzeń powiązanych tematycznie. Modele sztucznej inteligencji analizują dane o Wydarzeniach odbywających się w tym miejscu, aby na podstawie systemu kategorii i tagów zaproponować użytkownikom Wydarzenia z innych lokalizacji (ze szczególnym naciskiem na ten sam region), które mogą ich zainteresować,
  - c. karta artystów: rekomendacje dotyczą artystów związanych z danym artystą systemem tagów, wskazujących na podobieństwo twórczości. Modele sztucznej inteligencji analizują te informacje, aby zaproponować użytkownikom najbardziej interesujące i zbliżone profile artystów,
  - d. strona główna: rekomendacje mogą dotyczyć Wydarzeń o określonych cechach, np. tych o największej dynamice sprzedaży, bądź najczęściej odwiedzanych przez użytkowników, a także Wydarzeń z organizatorami których Going zawarł umowy o świadczenie usług promocyjnych.
6. Użytkownicy Goingapp nie mają możliwości wyboru sortowania Wydarzeń. Domyślny model sortowania opiera się na poziomie zainteresowania danym Wydarzeniem, wyliczanym w oparciu o wartość sprzedanych Biletów na dane Wydarzenie, proporcję sprzedanych Biletów do dostępnych oraz potencjał rynkowy Wydarzenia.

7. Rekomendacje są aktualizowane raz na 12 godzin, aby zapewnić aktualność i trafność proponowanych treści. Treści są wyświetlane danemu użytkownikowi w sposób niepersonalizowany.
8. Going ma możliwość wpływania na zautomatyzowaną część systemu rekomendacji poprzez ustalanie reguł jego działania oraz manualne korygowanie niepożądanych efektów (np. brak wyników w wyszukiwarce). Ma to na celu zwiększenie precyzji w proponowaniu użytkownikowi Wydarzeń.

## Rozdział 15. Newsletter

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

## Rozdział 16. Postanowienia dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego

1. W przypadku nałożenia jakichkolwiek ograniczeń, nakazów i zakazów z zakresu bezpieczeństwa epidemicznego związanych z uczestnictwem w danym Wydarzeniu, poinformujemy Cię o nich, przysyłając wiadomość na adres mailowy podany w procesie zamówienia. Wchodząc na teren Wydarzenia jesteś zobowiązany do ich przestrzegania.
2. Szczegółowe zasady dotyczące bezpieczeństwa epidemicznego określa regulamin wydarzenia publikowany na karcie Wydarzenia.
3. W pozostałym zakresie informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych znajdują się [Polityce Prywatności](#).

## Rozdział 17. Rozwiązywanie sporów

1. Jeżeli jesteś konsumentem, możesz uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu z Operatorem, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika Konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona Konsumentów. Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://www.uokik.gov.pl>) w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

2. Pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr> masz dostęp do rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR).
3. Jeśli nie jesteś konsumentem, ewentualne spory powstałe z Operatorem rozstrzygane będą przez sąd miejscowo właściwy dla siedziby Operatora.

## Rozdział 18. Postanowienia końcowe

1. W celach statystycznych oraz w celu zapewnienia jak najwyższej jakości usług Goingapp korzysta z informacji zapisywanych przez serwer na Twoim urządzeniu końcowym, które następnie są odczytywane przy każdorazowym połączeniu się przeglądarki internetowej (tzw. pliki cookie). Możesz w dowolnym momencie określić warunki przechowywania lub uzyskiwania dostępu przez Goingapp do plików cookie za pomocą ustawień Twojej przeglądarki internetowej, w tym zmienić ustawienia przeglądarki, tak aby nie akceptowała ona takich plików lub informowała o ich przesyłaniu, musisz jednak pamiętać, że nieakceptowanie plików cookie może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Goingapp. Korzystanie przez Ciebie z przeglądarki, której ustawienia zezwalają na zapisywanie plików cookie na Twoim urządzeniu, oznacza wyrażenie zgody na zapisywanie powyższych plików na tym urządzeniu. Więcej informacji w tym zakresie znajduje się w [Polityce Prywatności](#).
2. Treści udostępnionych w Goingapp nie wolno zwielokrotnić w celu eksploracji tekstów i danych.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, jaką jest:
  - a. konieczność dostosowania Regulaminu do przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na Regulamin i skutkujących koniecznością zmodyfikowania Regulaminu w celu zachowania zgodności z prawem;
  - b. konieczność dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń, postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych władz publicznych;
  - c. konieczność dostosowania Regulaminu do rozbudowy lub zmiany funkcjonalności Goingapp, w tym wprowadzenia nowych usług świadczonych drogą elektroniczną lub zmiany istniejących funkcjonalności Goingapp;
  - 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 Goingapp.

4. O zmianie poinformujemy poprzez komunikat na stronie Goingapp oraz poprzez przesłanie zarejestrowanym za pomocą aplikacji mobilnej Going osobom na adres e-mail przypisany do ich konta powiadomienia o zmianie Regulaminu.
5. Zmiany w Regulaminie będą obowiązywać najwcześniej w ciągu 7 dni od daty, w której poinformujemy o takich zmianach.
6. Zmiany w Regulaminie nie będą wpływać na złożone już zamówienie, jeśli złożysz je przed wprowadzeniem tych zmian w życie – w takim wypadku zrealizujemy je na dotychczasowych zasadach.
7. Regulamin wchodzi w życie w dniu 17 września 2024 r.