

# Regulamin korzystania z aplikacji Going.

(English version below)

## Wstęp

1. Właścicielem serwisu i administratorem danych jest GOING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, , adres: al. Jerozolimskie 107, 02-011 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000588000, której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 363058596, NIP: 5272751272, e-mail: support@goingapp.pl., dalej w treści Regulaminu określana jako „Usługodawca”.
2. Aplikacja Going. umożliwia nabywanie biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty trzecie (dalej w treści Regulaminu określanych jako “Organizatorzy”) od Usługodawcy przy pomocy aplikacji mobilnej oraz serwisu internetowego, Użytkownikom korzystającym z sieci elektronicznej - pod adresem <http://www.goingapp.pl> oraz którą można pobrać ze sklepów Apple Store, Google Play i Windows Store (dalej w treści Regulaminu określanych jako „Użytkownicy”).
3. Użytkownik musi mieć ukończone 18 lat. Osoby poniżej 18 lat nie mają możliwości nabywania biletów w Aplikacji Going.
4. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich Użytkowników aplikacji Going. oraz określa zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w aplikacji, zasady dokonywania elektronicznej rezerwacji biletów dostępnych w ofercie partnerów, składania zamówień poprzez aplikację oraz zasady zawierania umów sprzedaży.
5. Dostęp do Regulaminu każdy Użytkownik może uzyskać w dowolnym momencie, poprzez wejście w link „Regulamin” umieszczony na stronie aplikacji, a także poprzez zapisanie jego wersji PDF na wybranym przez siebie nośniku.
6. Na stronie internetowej oraz w aplikacji znajdują się informacje o wydarzeniach.
7. Prawa do zdjęć i prezentacji wydarzeń przysługują Organizatorom.
8. Warunkiem zakupu biletów za pośrednictwem aplikacji jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja.
9. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników usługę polegającą na udostępnieniu Użytkownikowi miejsca na serwerze Organizatora, przy pomocy którego Użytkownik może kupować Bilety oraz przechowywać dane dotyczące historii zakupionych Biletów (dalej w treści Regulaminu określane jako „Indywidualne konto Użytkownika”). Założenie Indywidualnego konta Użytkownika nie jest konieczne do dokonania zakupu Biletu. W wypadku zakupu Biletu przy pomocy serwisu internetowego pod adresem <http://www.goingapp.pl> Użytkownik wybiera opcję zakupu Biletu bez założenia Indywidualnego konta Użytkownika lub opcję zakupu Biletu oraz założenia Indywidualnego konta Użytkownika. Indywidualne konto Użytkownika umożliwia Użytkownikowi jedнокrotną akceptację Regulaminu dla wszystkich transakcji dokonywanych w ramach Indywidualnego konta Użytkownika, przy czym w razie zmiany Regulaminu w celu dokonywania zakupu przy pomocy aplikacji konieczna jest ponowna akceptacja Regulaminu.
10. W wypadku wydarzeń oznaczonych jako „Sprzedaż bezpośrednio przez Organizatora” Going jedynie udostępnia aplikację Going na rzecz Organizatora wskazanego w opisie

wydarzenia i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży Biletów na rzecz Organizatora. W takim wypadku Going działa jako agent Organizatora na rachunek Organizatora zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 380 ze zm.). Poprzez dokonanie zakupu Biletu oznaczonego jako „Sprzedaż bezpośrednio przez Organizatora” zostaje zawarta umowa sprzedaży Biletu pomiędzy Organizatorem a Użytkownikiem.

### **Zasady korzystania z serwisu i świadczenia usługi**

1. Aplikacja przy pomocy sieci elektronicznej umożliwia nabywanie oferowanych przez aplikację biletów. Z aplikacji korzystać mogą użytkownicy telefonów wyposażonych w system iOS, Android, Windows Phone oraz osoby wykorzystujące przeglądarki internetowe Chrome, Safari, Internet Explorer, Firefox, Opera.
2. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne, zapobiegające pozyskaniu i modyfikacji przez osoby nieupoważnione danych podawanych podczas rejestracji.
3. Użytkownik, który skorzysta z aplikacji, zobowiązany jest do:
  - a. Niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa;
  - b. Korzystania z aplikacji w sposób nie zakłócający jej funkcjonowania;
  - c. Nierozsyłania i nieumieszczania w ramach aplikacji niezamówionej informacji handlowej;
  - d. Korzystania z aplikacji w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz dla Administratora serwisu;
  - e. Korzystania z aplikacji w sposób zgodny z przepisami obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowieniami Regulaminu, a także ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.
4. 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 Użytkownik nabywa bilety w celu odsprzedaży z zyskiem lub w wypadku, gdy Użytkownik sprzedaje Bilety z zyskiem, Usługodawca jest uprawniony do odstąpienia od umowy sprzedaży Biletów nabytych przez Użytkownika, w terminie 1 miesiąca od stwierdzenia opisanej w zdaniu pierwszym spekulacji biletami przez Użytkownika.
5. Nabywając Bilet, Użytkownik zapewnia sobie wstęp na konkretne wydarzenie odbywające się w danym mieście o określonej godzinie. Usługodawca nie jest zobowiązany do respektowania żądań Usługobiorcy o dokonanie zmian istotnych elementów Biletu, w szczególności zmiany daty lub godziny rozpoczęcia. Usługodawca jest uprawniony do odmowy dokonania zmian treści zakupionego Biletu, w tym zmiany na inne miasto, godzinę.

### **Nabycie biletu**

1. Aby nabyć bilet w ramach aplikacji Going, należy złożyć zamówienie:
  - a. na stronie www: <https://goingapp.pl>;
  - b. pomocą aplikacji Going.
2. Zamówienie składa się za pomocą przycisku „Kup bilet” znajdującego się na stronie www: <https://goingapp.pl>, bądź za pomocą aplikacji Going, a następnie po wypełnieniu wymaganych danych i ich sprawdzeniu przez Użytkownika oraz naciśnięciu przez Użytkownika przycisku “Zapłać”.

3. Usługodawca ma prawo do ustalenia dodatkowej opłaty transakcyjnej od każdego nabycia Biletu w podanej w aplikacji wysokości. W takim wypadku Usługodawca podaje osobno cenę Biletu oraz osobno kwotę należnej opłaty transakcyjnej.
4. Klikając przycisk "Zapłać" Użytkownik potwierdza, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Umowa sprzedaży biletów pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem zostaje zawarta w chwili otrzymania przez Usługodawcę informacji od operatora płatności o identyfikatorze transakcji oraz o pomyślnym zakończeniu transakcji i ściągnięciu środków lub obciążeniu karty kredytowej, pod warunkiem dostępności biletów w tej chwili oraz pod warunkiem zawieszającym dokonania zapłaty całości należności tytułem ceny biletu i zaksięgowania płatności dotyczącej danego zamówienia na rachunku bankowym Usługodawcy.
5. Realizacja zamówienia (spełnienie świadczenia na rzecz Użytkownika) zostaje dokonana natychmiastowo po zaksięgowaniu wpłaty od Użytkownika.
6. Spełnienie świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika polega na umożliwieniu pobrania Biletu w formacie PDF lub wysłaniu Biletu na adres poczty elektronicznej podany w procesie zakupu Biletu.
7. Użytkownik po zrealizowaniu płatności otrzymuje od dokument potwierdzający dokonanie zapłaty, opatrzone indywidualnym identyfikatorem płatności.
8. Aplikacja przyjmuje zamówienia składane on-line przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
9. Warunkiem złożenia zamówienia jest wypełnienie w formularzu wszystkich wymaganych danych koniecznych do realizacji zamówienia. Informacje zawarte w formularzu powinny być zgodne z prawdą, aktualne oraz dokładne. Usługodawca zastrzega sobie możliwość odmowy realizacji zamówienia, w przypadku gdy podane dane są tego rodzaju, że oceniając sprawę rozsądnie można w sposób uzasadniony przyjąć, że dane są nieprawdziwe lub zostały podane dla żartu, jak również w przypadku, gdy podane dane są na tyle niedokładne, że uniemożliwiają realizację zamówienia. Przed odmową realizacji właściciel aplikacji podejmie próbę kontaktu z Użytkownikiem w celu ustalenia danych w zakresie umożliwiającym zrealizowanie zamówienia (w tym poprzez powiadomienie elektroniczne).
10. Po złożeniu przez Użytkownika zamówienia aby dokonać płatności Użytkownik zobowiązany jest do podania kodu cvc2 lub cvc2 lub mPIN karty zarejestrowanej w systemie płatności Paymento, payU lub danych transakcji w systemie eCard, payU lub MasterPass®. Podanie prawidłowych danych i akceptacja ich przyciskiem "dalej" powoduje realizację zamówienia.
11. Użytkownik otrzymuje potwierdzenie realizacji zamówienia drogą elektroniczną.
12. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia, w przypadku gdy dane teleadresowe Użytkownika są niezgodne z prawdą, transakcja nie została zautoryzowana w systemie płatności elektronicznych MasterPass®, Paymento, payU eCard lub płatność za zamówienie nie została uiszczona w 15 minut od złożenia zamówienia.

### **Metody płatności**

1. Informacja o cenie zakupu biletu w aplikacji ma charakter oferty handlowej. Użytkownik może zostać poinformowany o braku możliwości zakupu biletu.

2. Ceny biletów w aplikacji podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie jej składniki, w tym VAT, cła i podatki.
3. Użytkownik płaci cenę za pośrednictwem płatności elektronicznej realizowanej w systemie płatniczym MasterPass®, Paymento, payU lub eCard przed otrzymaniem biletu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo aktualizacji cen biletów znajdujących się w aplikacji, wprowadzania nowych biletów do sprzedaży, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach aplikacji, bądź wprowadzania w nich zmian zgodnie z normami kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, przy czym zmiany takie nie naruszają praw osób, które złożyły zamówienie przed dokonaniem ww. zmian.

### **Odbiór biletu**

1. Zakupiony bilet dostarczany jest Użytkownikowi w formie elektronicznej w postaci 5-znakowego kodu uprawniającego do realizacji zamówienia u Organizatora wydarzenia. Użytkownik dostaje również kod QR umożliwiający sprawniejsze sprawdzenie poprawności biletu przez Organizatora wydarzenia. Użytkownik może zostać poproszony przez Organizatora wydarzenia o podanie 5-znakowego kodu, oprócz kodu QR. Ponadto kopię biletu użytkownik otrzyma drogą mailową. Wydruk otrzymanego maila jest również biletem na wydarzenie. W przypadku podania nieprawidłowego adresu e-mail Usługodawca nie odpowiada za ewentualną utratę biletu.
2. Zakupiony bilet jest imienny. Użytkownik może zostać poproszony przez Organizatora o okazanie dowodu poświadczającego tożsamość. W przypadku podania nieprawidłowego imienia i/lub nazwiska przez Użytkownika Going nie odpowiada za sytuację, w której Organizator nie zezwoli Użytkownikowi na udział w Wydarzeniu, ze względu na brak możliwości weryfikacji tożsamości.
3. Usługodawca informuje Użytkownika o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną polegających na możliwości niedostarczenia Biletu lub innej korespondencji na podany przez Użytkownika adres, w wypadku, gdy będzie on nieprawidłowy lub w wypadku, gdy z innych powodów, nie dotyczących Usługodawcy, nie ma możliwości doręczenia Użytkownikowi Biletu lub innej korespondencji na podany e-mail (np. zapelniona skrzynka, filtr spam, zablokowanie konta, awaria serwera pocztowego itp.).
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za to, że Użytkownikowi nie zostanie doręczony Bilet z winy Użytkownika lub z przyczyn nie dotyczących Usługodawcy, w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za wysłanie Biletu lub innej korespondencji pod nieprawidłowy adres, jeśli dane zostały błędnie podane przez Użytkownika lub za niedoręczenie Użytkownikowi Biletu lub innej korespondencji pod prawidłowy adres, gdy nie było możliwości doręczenia Użytkownikowi na podany e-mail z przyczyn nie dotyczących Usługodawcy (np. zapelniona skrzynka, filtr spam, zablokowanie konta, awaria serwera pocztowego itp.).
5. W wypadku, gdy Użytkownik nie otrzymał Biletu najpóźniej do 1 godziny po dokonaniu płatności Ceny za Bilet i zaksięgowaniu wpłaty od Użytkownika, Użytkownik ma obowiązek, niezwłocznie poinformować o tym fakcie Going na adres: support@goingapp.pl. W tym celu, Użytkownik ma obowiązek przekazania Going danych podanych przy składaniu zamówienia. W wypadku, gdy Going potwierdzi brak doręczenia Biletu, Użytkownikowi dostarczony zostanie Bilet zgodnie z zasadami określonymi w ust. 1.

6. Usługodawca przewiduje możliwość przekazania Biletu przez Użytkownika osobie trzeciej. Usługodawca nie jest stroną umowy zawieranej pomiędzy Użytkownikiem i osobą trzecią i nie ponosi w związku z przekazaniem Biletu jakiejkolwiek odpowiedzialności, za wyjątkiem obowiązku doręczenia Biletu osobie trzeciej, w wypadku zachowania procedury określonej w niniejszym Regulaminie. Bilety można przekazywać do zamknięcia sprzedaży na wydarzenie, z zastrzeżeniem, iż Usługodawca w każdej chwili jest uprawniony do zablokowania możliwości przekazania Biletu przez Użytkownika osobie trzeciej.. W momencie zamknięcia sprzedaży lub w momencie zablokowania przez Usługodawcę możliwości przekazania Biletu przez Użytkownika osobie trzeciej, wszystkie niepotwierdzone przez osoby trzecie przekazywania biletów zostają anulowane. W wypadku zawarcia przez Użytkownika i osobę trzecią umowy, na podstawie której Użytkownik przenosi na rzecz osoby trzeciej własność Biletu, a osoba trzecia wyraża na to zgodę, pod warunkiem zawieszającym wypełnienia procedury określonej w niniejszym Regulaminie:
  - a. Użytkownik za pomocą aplikacji wypełnia formularz do przekazania Biletu podając dane nowego właściciela Biletu (imię, nazwisko, adres mailowy, liczbę biletów).
  - b. Usługodawca wysyła do osoby trzeciej informację, iż Użytkownik chce przekazać mu Bilet.
  - c. Aby doszło do przekazania Biletu, osoba trzecia musi wyrazić zgodę na odbiór, poprzez kliknięcie odnośnika w mailu.
  - d. Po wyrażeniu zgody przez osobę trzecią na odbiór Biletu oraz po akceptacji przez osobę trzecią niniejszego Regulaminu Usługodawca wysyła do osoby trzeciej Bilet oraz informuje pierwotnego Użytkownika, że Bilet został przekazany.
  - e. W wypadku, gdy osoba trzecia nie potwierdzi odbioru Biletu w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania informacji mailowej, Bilet wraca do pierwotnego Użytkownika, o czym jest on informowany mailowo.
7. Usługodawca ma prawo do ustalenia opłaty administracyjnej od każdego skutecznego przekazania Biletu osobie trzeciej w podanej w aplikacji wysokości. W wypadku ustalenia przez Usługodawcę opłaty administracyjnej od skutecznego przekazania Biletu osobie trzeciej, obowiązek zapłaty oraz wysokość opłaty administracyjnej od przekazania |Biletu osobie trzeciej zostaną podane w ramach informacji o danym wydarzeniu.

### **Postępowanie reklamacyjne i zwroty**

1. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania aplikacji, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Użytkowników.
2. Użytkownik może zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu aplikacji.
3. W przypadku odwołania wydarzenia, Usługodawca na żądanie Użytkownika dokona zwrotu kwoty za bilety na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail. Żądanie skierowane powinno zostać na adres: [support@goingapp.pl](mailto:support@goingapp.pl).
4. W przypadku zmiany miejsca wydarzenia lub też zmiany godziny rozpoczęcia lub trwania wydarzenia, jak również innych zmian leżących po stronie Usługodawcy lub Organizatora

wydarzenia, które uniemożliwiły udział Użytkownika w wydarzeniu, Użytkownik może zgłosić reklamację pisemnie lub na następujący adres e-mail: [support@goingapp.pl](mailto:support@goingapp.pl).

5. W przypadku, gdy udział w wydarzeniu był niemożliwy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. spóźnienia się przez Użytkownika na wydarzenie) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do zwrotu należności za bilet na wydarzenie.
6. W przypadku, gdy Organizator dopuszcza zwrot biletu przez Użytkownika bez podania przyczyny w określonym czasie przed wydarzeniem, oraz zwrot w całości lub w części należności za bilet, Usługodawca po potwierdzeniu przez Organizatora, iż Organizator wyraża zgodę na zwrot biletu przez Użytkownika bez podania przyczyny oraz po potwierdzeniu, czy zwrot ma nastąpić w całości lub w części kwoty uiszczonej za bilet, na żądanie Użytkownika dokona zwrotu kwoty za bilety (w całości lub w części, w zależności od decyzji Organizatora) na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail. Żądanie skierowane powinno zostać na adres: [support@goingapp.pl](mailto:support@goingapp.pl).
7. Usługodawca ustosunkuje się do żądania wskazanego w reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji od Użytkownika, konsultując w razie potrzeby zasadność zgłoszenia reklamacyjnego z Organizatorem wydarzenia. W wypadku uznania reklamacji oraz uznania zasadności roszczenia Użytkownika o zwrot pieniędzy, Usługodawca zwróci Użytkownikowi kwotę za bilet w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.
8. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, dane adresowe, adres poczty elektronicznej, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, gdy reklamujący życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, 5 - znakowy kod Biletu, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, a także wskazanie przez Użytkownika „preferowanego przez niego sposobu poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Biletów podlegają zasadom wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.) oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie naruszają ani nie ograniczają praw Użytkownika z tytułu rękojmi.
9. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Biletów podlegają zasadom wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.) oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie naruszają ani nie ograniczają praw Użytkownika z tytułu rękojmi.
10. Wszelkie wskazane powyżej zapisy dotyczące procedury zwrotu kwot oraz postępowania reklamacyjnego nie wyłączają obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie i w żaden sposób nie ograniczają ewentualnych ustawowych uprawnień Użytkownika. W razie jakiegokolwiek sprzeczności Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie uprawnień Użytkowników, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
11. Usługodawca jest zobowiązany do dostarczenia biletu bez wad oraz do należytego wykonywania umówionych usług.
12. Użytkownikowi zawierającemu umowę sprzedaży poprzez aplikację Going, 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 2019 r. poz. 134 ze zm.), w zakresie usług

związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, kulturalnymi lub sportowymi, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, jeżeli termin wydarzenia był wskazany.

### **Postępowanie reklamacyjne i zwroty Biletów dla wydarzeń oznaczonych jako „Sprzedaż bezpośrednio przez Organizatora”**

1. W przypadku odwołania wydarzenia, Organizator na żądanie Użytkownika dokona zwrotu kwoty za bilety na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail. Żądanie skierowane powinno zostać na adres mailowy Organizatora wskazany w opisie wydarzenia.
2. W przypadku zmiany miejsca wydarzenia lub też zmiany godziny rozpoczęcia lub trwania wydarzenia, jak również innych zmian leżących po stronie Organizatora wydarzenia, które uniemożliwiły udział Użytkownika w wydarzeniu, Użytkownik może zgłosić reklamację pisemnie lub na adres mailowy Organizatora wskazany w opisie wydarzenia.
3. W przypadku, gdy udział w wydarzeniu był niemożliwy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. spóźnienia się przez Użytkownika na wydarzenie) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do zwrotu należności za bilet na wydarzenie.
4. W przypadku, gdy Organizator dopuszcza zwrot biletu przez Użytkownika bez podania przyczyny w określonym czasie przed wydarzeniem, oraz zwrot w całości lub w części należności za bilet, Użytkownik powinien poinformować Organizatora o zwrocie Biletu oraz zgłosić żądanie zwrotu kwoty za Bilety bezpośrednio do Organizatora zostać na adres mailowy Organizatora wskazany w opisie wydarzenia.
5. Organizator ustosunkuje się do żądania wskazanego w reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji od Użytkownika. W wypadku uznania reklamacji oraz uznania zasadności roszczenia Użytkownika o zwrot pieniędzy, Organizator zwróci Użytkownikowi kwotę za bilet w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.
6. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, dane adresowe, adres poczty elektronicznej, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, gdy reklamujący życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, 5 - znakowy kod Biletu, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, a także wskazanie przez Użytkownika ,preferowanego przez niego sposobu poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
7. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Biletów podlegają zasadom wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.) oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie naruszają ani nie ograniczają praw Użytkownika z tytułu rękojmi.
8. Wszelkie wskazane powyżej zapisy dotyczące procedury zwrotu kwot oraz postępowania reklamacyjnego nie wyłączają obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie i w żaden sposób nie ograniczają ewentualnych ustawowych uprawnień Użytkownika. W razie jakiegokolwiek sprzeczności Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie uprawnień Użytkowników, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
9. Organizator jest zobowiązany do dostarczenia biletu bez wad oraz do należytego wykonywania umówionych usług.
10. Użytkownikowi zawierającemu umowę sprzedaży poprzez aplikację Going, 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 2019 r. poz. 134 ze zm.), 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. Uczestnik w trakcie wydarzenia jest zobowiązany posiadać materiały ochrony osobistej zgodnie z obowiązującymi aktualnie przepisami prawa. Operator informuje Uczestników o aktualnie obowiązujących ograniczeniach, nakazach i zakazach przesyłając wiadomość na adres mailowy podany przez Uczestnika. Zgodnie z przepisami obowiązującymi w dacie aktualizacji regulaminu, Uczestnik 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. Uczestnik jest zobowiązany do złożenia pisemnego oświadczenia przy wejściu na imprezę lub wcześniej drogą online, że Uczestnik, 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. Uczestnik otrzyma kod wejścia po złożeniu oświadczenia poprzez wypełnienie formularza online o stanie zdrowia.
4. W wypadku, gdy Uczestnik 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 Uczestnik 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. Kupujący musi złożyć oświadczenie o stanie zdrowia, inaczej nie zostanie wpuszczony na wydarzenie.
7. Uczestnik 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 wydarzenia, imię i nazwisko Uczestnika (obligatoryjnie) oraz dane kontaktowe umożliwiające łatwy kontakt z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu – adres i telefon (dobrowolnie).
9. Uczestnik zobowiązany jest ponadto przestrzegać zasad logistyki i bezpieczeństwa na terenie wydarzenia, określonych przez Organizatora w regulaminie wydarzenia.
10. Operator informuje, iż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych: informacji o stanie zdrowia, adresu i telefonu Uczestnika 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 Uczestników zawierające informację o zdrowiu Uczestnika są przetwarzane w celu minimalizacji wystąpienia zagrożenia zdrowia publicznego, w szczególności zagrożenia epidemiologicznego.
12. Dane osobowe Uczestnika: numer telefonu i adres są przetwarzane w celu udostępnienia Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym Wydarzenia w celu skontaktowania się z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu.
13. Dane osobowe Uczestnika: numer telefonu i adres będą przechowywane przez okres 2 tygodni po ich pozyskaniu.
14. Dane osobowe Uczestnika: imię, nazwisko, numer telefonu i adres mogą być udostępnienie Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym Wydarzenia.
15. Dane osobowe uczestnika zawierające informację o zdrowiu Uczestnika, 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.

### **Postanowienia końcowe**

1. Do umowy sprzedaży biletów w aplikacji stosuje się prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu cywilnego lub innych ustaw mających odpowiednie zastosowanie.
3. Sądem właściwym dla rozstrzygania ewentualnych sporów jest sąd właściwości ogólnej.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu opublikowania ich na stronie aplikacji. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych Użytkowników korzystających z aplikacji.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen oraz ilości biletów w ofercie w ciągu dnia, wycofywania lub wprowadzania poszczególnych biletów do oferty aplikacji przeprowadzania i wycofywania akcji promocyjnych na stronie aplikacji, jak i również ich modyfikacji, przy czym zmiany takie nie naruszają praw osób, które zawarły umowy sprzedaży biletów oferowanych przez aplikację przed dokonaniem ww. zmian.
6. Wszelkie zamieszczone w sklepie znaki towarowe i nazwy firmowe należą do ich prawnych właścicieli.
7. Użytkownik posiadający status konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
  - a. Uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą.
  - 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.

8. 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.
9. W celu wszczęcia postępowania należy złożyć do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej odpowiedni wniosek - w zależności od rodzaju postępowania - wniosek o mediację 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 i zawrzeć wymagane elementy takie jak: dane obu stron, przedmiot sporu, żądania, a także dołączyć kserokopie pism zgromadzonych w sprawie. Dla ułatwienia, w sekretariacie każdego polubownego sądu konsumenckiego, a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępne są formularze wniosku o mediację oraz wniosku o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim.
10. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
11. Użytkownik posiadający status konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.

## Going. Application terms of use

### Introduction

1. The owner of the website and the data controller is GOING Sp. Z o. o. with its registered office in Warsaw, address: al Jerozolimskie 107, 02-011 Warsaw, entered into the register of entrepreneurs of the National Court Register under the number KRS 0000588000, whose registration files are kept in the District Court in Warsaw, XII Commercial Division of the National Court Register, National Business Registry Number: 363058596, Tax Identification Number: 5272751272, e-mail: support@goingapp.pl., hereinafter referred to as the "Service Provider" in the Regulations.
2. Going Application. enables the purchase of tickets for events organized by third parties (hereinafter referred to as the "Organizers") from the Service Provider by means of a mobile application and website, Users using the electronic network - at <http://www.goingapp.pl> and which can be downloaded from Apple Store, Google Play and Windows Store (hereinafter referred to as the "Users").
3. The user must be at least 18 years old. Persons under 18 years of age are not allowed to purchase tickets in the Going Application.
4. The Regulations hereby are addressed to all Users of the Going application. and defines the rules for registration and use of the account in the application, the rules for making an electronic booking of tickets available in the offer of partners, placing orders through the application and the principles of concluding sales contracts.

5. Each User can have an access to the Regulations at any time, by accessing the "Regulations" link placed on the application's website, and by saving their PDF version on the electronic storage device of their choice.
6. Information about events is available on the website and in the application.
7. The rights to photos and presentation of events are vested in the Organizers.
8. The condition for purchasing tickets via the application is to read and accept these Regulations
9. The Service Provider provides the Users with a service consisting in making available to the User a place on the Operator's server, by means of which the User may purchase Tickets and store data concerning the history of purchased Tickets (hereinafter referred to as "Individual User Account" in the content of the Regulations). Creating an Individual User Account is not necessary to purchase a Ticket. When purchasing a Ticket via the website at <http://www.goingapp.pl>, the User chooses the option of purchasing a Ticket without creating an Individual User Account or the option of purchasing a Ticket and creating an Individual User Account. An Individual User Account enables the User to accept the Regulations once for all transactions made as a part of the Individual User Account; however, in case of changing the Regulations in order to make a purchase with the use of the application, it is necessary to accept the Regulations again.
10. In the case of events marked as "Sale directly by the Organizer", Going only makes the Going application available to the Organizer indicated in the description of the event and provides the service of intermediation in the sale of Tickets to the Organizer. In such a case, Going acts as the Organizer's agent on the Organizer's account in accordance with the provisions of the Act of 23 April 1964.r. - Civil Code (i.e. Journal of Laws of 2016, item 380, as amended). By purchasing a Ticket marked as "Sale directly by the Organizer", a Ticket sales agreement is concluded between the Organizer and the User.

### **The rules of using the website and providing the service**

1. The application enables the purchase of tickets offered by the application via the electronic network. The application can be used by users of phones equipped with iOS, Android, Windows Phone and people using Chrome, Safari, Internet Explorer, Firefox, Opera web browsers.
2. The Service Provider shall apply technical and organisational measures to prevent unauthorised persons from obtaining and modifying the data provided during registration.
3. The User who uses the application is obliged:
  - a. Not to provide or transmit content prohibited by law.
  - b. To use the application in a manner that does not interfere with its operation.
  - c. Not to send and not to post unsolicited commercial information as part of the application.
  - d. To Use the application in a way that does not inconvenience other Users and the Administrator service.
  - e. To Use the application in a manner consistent with the regulations in force on the territory of the Republic of Poland, the provisions of the Regulations, as well as the general principles of using the Internet.
4. Purchasing tickets for resale for profit or selling them for profit is illegal and constitutes an offence under Article 133 of the Code of Petty Offences. In case the User purchases

tickets for resale with profit or in case the User sells the Tickets with profit, the Service Provider is entitled to withdraw from the contract of sale of the Tickets purchased by the User, within 1 month from the statement described in the first sentence of ticket speculation by the User.

5. By purchasing a Ticket, the User ensures the admission to a specific event taking place in a given city at a specific time. The Service Provider is not obliged to respect the Customer's requests to make changes to the relevant elements of the Ticket, in particular, change the start date or time. The Service Provider is entitled to refuse to make changes to the content of the purchased Ticket, including changes to another city, hour.

### **The purchase of a ticket**

1. To purchase a ticket as part of the Going. Application, you must place an order:
  - a. On the website: <https://goingapp.pl>.
  - b. Using the Going application.
2. The order is placed with the use of the "Buy a ticket" button located on the website: <https://goingapp.pl>, or by Going application. After filling in the required data and its verification by user, the user may press the "Pay" button.
3. The Service Provider has the right to set an additional transaction fee for each purchase of the Ticket in the amount specified in the application. In this case, the Service Provider gives the price of the Ticket separately and the amount of the due transaction fee separately.
4. By clicking the "Pay" button, the User confirms that the order entails the obligation to pay. The ticket sale agreement between the Service Provider and the User is concluded when the Service Provider receives information from the payment operator with the transaction identifier and about the successful completion of the transaction and the collection of funds or charging the credit card. The transaction can be considered successful when that tickets are available at the moment of purchase and subject to the condition precedent of payment of the entire amount due as the ticket price and credited the payment for a given order on the Service Provider's bank account.
5. The placing of the order (performance of the service for the User) shall take place immediately after the payment from the User has been credited.
6. Fulfilling the provision by the Service Provider to the User consists in enabling the download of the Ticket in PDF format or sending the Ticket to the e-mail address provided in the Ticket purchase process.
7. After the payment has been made, the User receives a document confirming the payment, with an individual payment identifier.
8. The Application accepts orders placed on-line 24 hours a day, 7 days a week.
9. The condition for placing an order is to fill in the form with all the required data necessary for placing the order. The information contained in the form should be truthful, current and accurate. The service provider reserves the right to refuse to process an order if the data provided is such that it can be reasonably assumed, when assessing the case, that the data is incorrect or was provided for a joke, or if the data provided is so inaccurate that it prevents the order from being processed. Before refusing to implement the application, the owner of the application will attempt to contact the User in order to determine the data to the extent necessary to complete the order (including by electronic notification).

10. After placing an order by the User to make a payment, the User is obliged to enter the cvc2 or cvc2 or mPIN code of the card registered in the Paymento payment system, payU or transaction data in the eCard, payU or MasterPass® system. Providing correct data and accepting it with the "next" button results in the order being processed.
11. The user receives an order confirmation by e-mail.
12. The Service Provider reserves the right to refuse an order if the User's contact details are not true, the transaction has not been authorized in the MasterPass®, Paymento, eCard electronic payment system or the payment for the order has not been made within 15 minutes of placing the order.

### **Payment methods**

1. Information about the purchase price of the ticket in the application is a commercial offer. The user may be informed that it is not possible to purchase a ticket.
2. Ticket prices in the application are given in Polish zlotys and include all its components, including VAT, duties and taxes.
3. The User pays the price via electronic payment made in the MasterPass®, Paymento, payU or eCard payment system before receiving the ticket.
4. The Service Provider reserves the right to update the ticket prices in the application, introduce new tickets for sale, carry out and cancel promotional campaigns on the application pages, or make changes to them in accordance with the provisions of the Civil Code and other laws, and such changes do not infringe the rights of persons. who placed the order before making the above-mentioned changes.

### **Collection of the ticket**

1. The purchased ticket is delivered to the User in electronic form in the form of a 5-character code authorizing the execution of the order with the Organizer of the event. The user also gets a QR code that allows for more efficient validation of the ticket by the event organizer. In addition, the user will receive a copy of the ticket by email. The printout of the received email is also a ticket to the event. If an incorrect email address is provided, the Service Provider is not responsible for the possible loss of the ticket.
2. The tickets purchased are personal. The user may be asked by the Organizer to present an identity card. In case of providing an incorrect name and/or surname by the User, Going is not responsible for the situation in which the Organizer will not allow the User to participate in the Event due to the lack of possibility of identity verification.
3. The Service Provider informs the User about the special risks related to the use of the service provided by electronic means, consisting in the possibility of failure to deliver the Ticket or other correspondence to the address provided by the User, if it is incorrect or if for other reasons, not related to the Service Provider, it is impossible delivering a Ticket or other correspondence to the User to the e-mail address provided (e.g. full inbox, spam filter, account blocking, mail server failure, etc.).
4. The Service Provider is not responsible for the fact that the Ticket will not be delivered to the User due to the User's fault or for reasons not related to the Service Provider, in particular, it is not responsible for sending the Ticket or other correspondence to an incorrect address if the data were incorrectly provided by the User or for not delivering the Ticket or other correspondence to the correct address to the User if it was not

possible to deliver the Ticket to the User to the given email for reasons not related to the Service Provider (e.g. full box, spam filter, account blocking, mail server failure, etc.).

5. If the User has not received the Ticket at the latest 1 hour after the payment of the Ticket Price and the posting of the payment from the User, the User is obliged to immediately inform Going to the following address: support@goingapp.pl. For this purpose, the User is obliged to provide Going with the data provided when placing an order. In case Going confirms the non-delivery of the Ticket, the Ticket will be delivered to the User in accordance with the rules set out in paragraph 1.
6. The Service Provider allows the User to transfer the Ticket to a third party. The Service Provider is not a party to the contract concluded between the User and a third party and shall not be liable in relation to the transfer of the Ticket, except for the obligation to deliver the Ticket to a third party, in the event of the procedure specified in these Regulations. Tickets may be transferred until the sale for the event is closed, with the proviso that the Service Provider is entitled at any time to block the possibility of transferring the Ticket by the User to a third party. by third parties the forwarding of tickets is canceled. If the User and a third party conclude an agreement under which the User transfers the ownership of the Ticket to a third party, and the third party agrees, provided that the procedure specified in these Regulations is completed:
  - a. The user uses the application to fill in the form to transfer the Ticket by providing the data of the new Ticket owner (name, surname, email address, number of tickets).
  - b. The Service Provider sends information to a third party that the User wants to pass on the Ticket.
  - c. In order for the Ticket to be handed over, a third party must agree to receive it by clicking the link in the email.
  - d. After the third party agrees to receive the Ticket and after accepting these Regulations by a third party, the Service Provider sends a Ticket to the third party and informs the original User that the Ticket has been forwarded.
  - e. User by means of the application In case the third party does not confirm the receipt of the Ticket within 24 hours from the moment of receiving the email information, the Ticket returns to the original User, about which he is informed by email.
7. The Service Provider has the right to set the administrative fee on every effective transmission of the Ticket to a third party in the amount specified in the application. If the Service Provider sets the administrative fee on the effective transfer of the Ticket to a third party, the obligation to pay and the amount of the administrative fee from the transfer of the Ticket to a third party will be given as part of the information on the given event.

#### **Complaints and returns:**

1. The Service Provider undertakes actions to ensure fully correct functioning of the application, to the extent that results from the current technical knowledge and undertakes to remove any irregularities reported by Users within a reasonable time.
2. The User may report by email or by phone any inconvenience or interruptions in the functioning of the application.

3. In a case of cancellation of an event, the Service Provider, at the User's request, will refund the amount for tickets to the bank account indicated by the User via email. The request should be submitted on the following address: [support@goingapp.pl](mailto:support@goingapp.pl).
4. In case of changing the venue or changing a duration of the event, as well as other changes that lie on the Service Provider or the Organizer that prevented the User from participating in the event, the User may submit a letter of complaint or write on the following e-mail address: support @ goingapp. Pl.
5. In case when a participation in the event is impossible due to reasons that lie on the User (e.g. late arrival of the User), the User is not entitled to a refund of the ticket for the event.
6. In the event that the Organizer allows the return of the ticket by the User without giving a reason at a specified time before the event, and refund in whole or in part for the ticket, the Service Provider after confirmation by the Organizer that the Organizer agrees to return the ticket by the User without giving a reason and after confirming whether the refund is to be made in whole or in part for the ticket, at the User's request, refunds for tickets (in whole or in part, depending on the Organizer's decision) to the bank account indicated by the User via email. The request should be directed to the following email address: [support@goingapp.pl](mailto:support@goingapp.pl).
7. The Service Provider will respond to the request indicated in the complaint within 14 days from the date of submitting the complaint by the User, consulting, if necessary, the legitimacy of the complaint submission with the Event Organizer.
8. The complaint should include the name and surname of the person submitting the complaint, e-mail address to which the complaint should be sent, when the advertiser wishes to receive a response to the complaint via email, 5-character Ticket code, exact description of the defect and date its statement, as well as an indication by the User of the way s/he wishes to be informed about the manner of considering the complaint. Complaints related to the purchase and implementation of Tickets are subject to the rules resulting from the applicable provisions of law, in particular the Civil Code of April 23, 1964 (Journal of Laws of 2018, item 1025, as amended) and other generally applicable provisions of law. The provisions of the Regulations do not violate or limit the User's rights under the warranty.
9. Complaints related to the purchase and implementation of Tickets are subject to the rules resulting from the applicable provisions of law, in particular the Civil Code of April 23, 1964 (Journal of Laws of 2018, item 1025, as amended) and other generally applicable provisions of law . The provisions of the Regulations do not violate or limit the user's rights under the warranty
10. All the above provisions concerning the refund procedure and complaint procedure do not exclude the applicable legal regulations in this respect and do not limit in any way any possible statutory rights of the User. In the event of any conflict between the Regulations and the applicable legal regulations concerning the rights of Users, the provisions of the Polish law shall apply.
11. The Service Provider is obliged to deliver the ticket without defects and to perform the agreed services properly.
12. The User concluding the sales contract through the Going application, away from the business premises or from a distance, in accordance with Article 38 point 12 of the Act of 30 May 2014 on Consumer Rights (Journal of Laws of 2019, item 134, as amended), as

regards services related to entertainment, cultural or sports events shall not have the right to withdraw from the contract if the date of the event was indicated.

### **Complaint proceedings and returns of Tickets for events marked as 'Sales directly by the Organizer'**

1. In case of cancellation of an event, the Organizer at the User's request will refund the amount for tickets to the bank account indicated by the User via email. The request should be sent to the Organizer's e-mail address indicated in the event description.
2. In case of changing the venue or changing a duration of the event, as well as other changes that lies on the Service Provider or the Organizer that prevented the User from participating in the event, the User may submit a letter of complaint or write on the e-mail address indicated in the description of an event
3. In case when a participation in the event is impossible due to reasons that lie on the User (e.g. late arrival of the User), the User is not entitled to a refund of the ticket for the event.
4. In the event that the Organizer allows the return of the ticket by the User without giving any reason within a specified time before the event, and the refund of the ticket in full or in part, the User should inform the Organizer about the return of the Ticket and request a refund directly to the Organizer at the address Organizer's e-mail address indicated in the event description.
5. The Service Provider will respond to the request indicated in the complaint within 14 days from the date of submitting the complaint by the User, consulting, if necessary, the legitimacy of the complaint submission with the Event Organizer.
6. The complaint should include the name and surname of the person submitting the complaint, e-mail address to which the complaint should be sent, when the advertiser wishes to receive a response to the complaint via email, 5-character Ticket code, exact description of the defect and date its statement, as well as an indication by the User of the way he/she wishes to be inform about the manner of considering the complaint.
7. Complaints related to the purchase and implementation of Tickets are subject to the rules resulting from the applicable provisions of law, in particular the Civil Code of April 23, 1964 (Journal of Laws of 2018, item 1025, as amended) and other generally applicable provisions of law . The provisions of the Regulations do not violate or limit the User's rights under the warranty.
8. All the above mentioned provisions regarding the procedure for refunding sums and complaint proceedings do not exclude applicable legal regulations in this respect and in no way limit the possible statutory rights of the User. In the event of any inconsistency of the Regulations with the applicable provisions of law in the scope of Users' rights, the provisions of Polish law shall apply.
9. The organizer is obliged to deliver a ticket without defects and to properly perform the agreed services.
10. The User concluding the sales contract through the Going application, away from the business premises or from a distance, in accordance with Article 38 point 12 of the Act of 30 May 2014 on Consumer Rights (Journal of Laws of 2019, item 134, as amended), as regards services related to entertainment, cultural or sports events shall not have the right to withdraw from the contract if the date of the event was indicated.

### **Provisions on epidemic safety**



1. The participant during the event is obliged to have personal protection materials in accordance with the current law. The Operator shall inform the Participants about currently applicable restrictions, orders and prohibitions by sending a message to the e-mail address provided by the Participant. In accordance with the regulations in force at the date of updating the regulations, the Participant is obliged to cover his/her mouth and nose, with the help of clothing or its parts, mask, protective face shield or protective helmet referred to in art. 40 section 1 of the Act of 20 June 1997. - Traffic Law (Journal of Laws of 2020, item 110, 284, 568 and 695).
2. The Participant is required to make a written statement at the entrance to the event or earlier on online that the Participant, to the best of his knowledge, is not an infected person and is not in quarantine or under epidemiological surveillance.
3. The online health form will be available 3 days before the Event. The Participant will receive an entry code after submitting the declaration by completing the online health form. The entry code will be provided by the Participant. In accordance with the regulations in force at the date of updating the regulations, the Participant is obliged to cover his/her mouth and nose, with the help of clothing or its parts, mask, visor or protective helmet referred to in art. 40 section 1 of the Act of 20 June 1997. - Road Traffic Law (Journal of Laws of 2020, item 110, 284, 568 and 695).
4. In the event that the Participant fails to complete the online health declaration, he or she is required to submit a written health declaration before entering the event.
5. In the event that the Participant fails to complete the health declaration online or fails to submit a written health declaration before entering the Event, he/she will not be able to participate in the Event and will not be entitled to a refund for the Ticket.
6. The Buyer must submit a health declaration, otherwise he will not be admitted to the Event.
7. The Participant may not participate in the Event if he or she has symptoms of the disease or is in quarantine or under epidemiological supervision and is not entitled to a refund for the Ticket.
8. The statement of health includes the name and date of the event, the name and surname of the Participant (obligatorily) and contact details enabling easy contact with the participants of the event after its completion - address and telephone number (voluntarily).
9. The Participant is also obliged to observe the logistic and safety rules on the event premises, defined by the Organizer in the event regulations.
10. The Operator informs that the legal basis for the processing of personal data: health information, address and telephone number of the Participant is Article 9(2)(i) - Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016. on the protection of individuals with regard to the processing of Personal Data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (hereinafter referred to as 'GDPR'), i.e. processing is necessary for reasons of public interest in the field of public health, such as protecting against serious cross-border threats to health or ensuring high standards of quality and safety of healthcare and medicinal products or medical devices, on the basis of Union law or Member State law which provide for appropriate specific measures to protect the rights and freedoms of data subjects, in particular professional secrecy.

11. The Participants' personal data containing information about the Participant's health shall be processed in order to minimize the occurrence of public health threat, in particular the epidemiological threat.
12. Participant's personal data: telephone number and address are processed in order to make them available to the Chief Sanitary Inspectorate and the Event's security services for the purpose of contacting the participants of the event after its completion.
13. The Participant's personal data: telephone number and address will be stored for a period of 2 weeks after the acquisition.
14. The Participant's personal data: name, surname, telephone number and address may be made available to the Main Sanitary Inspectorate and the Event's security services.
15. The Participant's personal data containing information about the Participant's health, if the processing is necessary to establish and pursue possible claims or defences against them, shall be stored for a period enabling the Operator to establish and pursue possible claims or defences against them.
16. For the rest, issues concerning the principles of personal data processing are governed by the Going Privacy Policy.

### **Final provision**

1. The Polish law is applicable to the ticket sales contract in the application.
2. In matters not covered by these regulations, the provisions of the Civil Code or other applicable laws shall apply accordingly.
3. The competent court for resolving disputes is the general jurisdiction court.
4. The Service Provider reserves the right to amend the Regulations at any time. Amendments to the Regulations are effective from the moment they are published on the application's website. Amendments to the Regulations may not violate the acquired rights of Users using the application.
5. The Service Provider reserves the right to change prices and the number of tickets on offer during the day, withdrawing or introducing individual tickets to the offer of carrying out and withdrawing promotional campaigns on the application website, as well as their modifications, such changes do not violate the rights of persons who have concluded the ticket sale agreements offered by the application before the above-mentioned changes.
6. All trademarks and company names placed in the store belong to their respective owners.
7. The user having the status of a consumer in accordance with the applicable legal provisions has, among others, the following options for extrajudicial means of dealing with complaints and pursuing claims:
  - a. Is entitled to ask the voivodeship inspector of the Trade Inspection to initiate mediation proceedings regarding the amicable settlement of the dispute between the User and the Service Provider.
  - b. Is entitled to apply to a permanent amicable consumer court operating at the voivodeship inspectorate of the Trade Inspection with a request to settle the dispute arising from the concluded sales contract.
8. The use of the available out-of-court complaint handling and claim settlement methods is possible after the complaint procedure is completed and is voluntary - both parties must agree to the proceedings.
9. In order to initiate proceedings, an appropriate application should be submitted to the competent regional inspectorate of the Trade Inspection - depending on the type of

proceedings - an application for mediation or application to hear a case before an amicable consumer court. No special application form is required to be used. The application should describe in detail the case and include the required elements such as data on both sides, the subject matter of the dispute, requests, and attach photocopies of letters collected in the case. In order to facilitate, at the secretary's office of every amicable consumer court, as well as on the websites of the Provincial Inspectorates of the Trade Inspection, application forms for mediation and an application for the recognition of a case before an amicable consumer court are available.

10. Detailed information on out-of-court complaint and redress procedures is available at the offices and on the websites of county (city) consumer advocates, social organizations whose statutory tasks include consumer protection and Voivodeship Trade Inspectorates.
11. The user having the status of a consumer may obtain free assistance in resolving a dispute between the User and the Service Provider, with the free assistance of a district (city) consumer advocate or a social organization whose statutory tasks include consumer protection.