

# Regulamin korzystania z aplikacji Going.

## 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. umożliwi 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 jednokrotną 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, opatrzony 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. zapełniona 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. zapełniona 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. Przekazanie Biletu jest odpłatne. Opłatę z tytułu przekazania Biletu ponosi:
  - a. Użytkownik – w wysokości 10 zł brutto (z VAT); poprzez pomniejszenie zwracanej Ceny Biletu o kwotę 10 zł;
  - b. osoba trzecia – w wysokości 10 zł brutto (z VAT); poprzez zapłatę przez osobę trzecią Ceny Biletu powiększonej o kwotę 10 zł.
7. 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.
8. W wypadku uzgodnienia przez Użytkownika i osobę trzecią przekazania Biletu, rozwiązanie umowy sprzedaży Biletu zawartej przez Użytkownika z Usługodawcą i zawarcie przez Usługodawcę z osobą trzecią umowy sprzedaży Biletu (przekazanie Biletu) dochodzi do skutku pod warunkiem zawieszającym zapłaty przez osobę trzecią Ceny biletu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania Biletu oraz wypełnienia procedury określonej w niniejszym Regulaminie:

- a. Użytkownik za pomocą aplikacji lub strony www 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 i zapłacie przez osobę trzecią Ceny Biletu powiększonej o opłatę z tytułu przekazania biletu w kwocie 5 zł, Usługodawca wysyła do osoby trzeciej Bilet oraz informuje pierwotnego Użytkownika, że Bilet został przekazany;
  - e. w terminie 24h od otrzymania przez Going Ceny Biletu zapłaconej przez osobę trzecią, Going zwraca Użytkownikowi Cenę Biletu pomniejszoną o opłatę z tytułu przekazania Biletu w kwocie 5 zł.
9. W wypadku, gdy przekazanie dotyczy Biletu na wydarzenie, którego termin został przeniesiony przez datę przekazania Biletu, osobie trzeciej, która nabyła Bilet w trybie przekazania biletu, nie przysługują uprawnienia związane z przeniesieniem terminu wydarzenia przed datą przekazania Biletu. W wypadku kolejnego przeniesienia terminu wydarzenia po dacie przekazania Biletu, osobie trzeciej, która nabyła Bilet w trybie przekazania biletu, przysługują z tego tytułu wszelkie uprawnienia określone w przepisach prawa oraz w niniejszym Regulaminie, w tym do zwrotu ceny Biletu.

#### **Opcja „Zachowaj bilet”**

1. W wypadku przeniesienia wydarzenia na nowy termin z przyczyn niezależnych od organizatora, w szczególności z powodu ograniczeń lub zakazów wprowadzonych w związku z wystąpieniem stanu epidemii, Usługodawca może złożyć Użytkownikowi ofertę uczestniczenia w wydarzeniu w nowym terminie poprzez skorzystanie z opcji „Zachowaj bilet”, zgodnie z postanowieniami poniżej.
2. Usługodawca na mail podany przez Użytkownika wysyła wiadomość o przeniesieniu wydarzenia na nowy termin z możliwością wyboru przez Użytkownika jednej z czterech opcji:
  - a. „Zachowaj bilet” - po kliknięciu w tę opcję Użytkownik jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Użytkownik może deklarować chęć zachowania Biletu na wydarzenie w nowym terminie. W celu zachowania Biletu Użytkownik wpisuje kod biletu oraz dane osobowe (imię, nazwisko, mail) oraz akceptuje Regulamin Going, regulamin wydarzenia, potwierdza zapoznanie się z polityką prywatności oraz klika przycisk „Kup bilet.”. W wypadku nabycia więcej niż jednego Biletu, Użytkownik deklaruje chęć zachowania każdego Biletu oddzielnie. Kliknięcie przycisku „Kup bilet” oznacza zawarcie umowy sprzedaży Biletu na wydarzenie w nowym terminie za cenę już zapłaconą przez Użytkownika. Bilet na wydarzenie w nowym terminie dostarczany jest Użytkownikowi w formie elektronicznej na mail podany przez Użytkownika. Pierwotny bilet przestaje obowiązywać i jest nieaktywny;
  - b. „Zwrot biletu” - zwrot zapłaty za Bilet na zasadach określonych w Regulaminie poprzez formularz Going.;
  - c. „Zamiana biletu na voucher Going” - po kliknięciu w tę opcję Użytkownik jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Użytkownik poprzez zaznaczenie checkbox’a może zadeklarować chęć otrzymania vouchera Going zamiast zwrotu

zapłaty za Bilet na przeniesione wydarzenie. Użytkownik może zapłacić voucherem Going za dowolne wydarzenie dostępne w Aplikacji Going.

Wartość vouchera jest równa cenie biletu na przeniesione wydarzenie;

- d. „Zamiana biletu na Kartę Podarunkową Empik” - zamiana biletu na Kartę Podarunkową Empik - po kliknięciu w tę opcję Użytkownik jest przekierowywany na dedykowaną stronę, na której Użytkownik poprzez zaznaczenie checkbox'a może zadeklarować chęć otrzymania Karty Podarunkowej Empik zamiast zwrotu zapłaty za Bilet na przeniesione wydarzenie. Użytkownik może zapłacić Kartą Podarunkową Empik w sklepie Empik.pl oraz w salonach stacjonarnych Empik. Wartość Karty Podarunkowej Empik jest równa cenie biletu na przeniesione wydarzenie.
3. Skorzystanie z opcji „Zachowaj bilet” (p. 3.2a powyżej) może zostać ograniczone do terminu wskazanego przez Usługodawcę. Po upływie tego terminu, w związku z przeniesieniem wydarzenia na nowy termin, Użytkownikowi przysługuje zwrot zapłaty za Bilet lub wymiana na voucher Going. lub Kartę Podarunkową Empik. W wypadku, gdy przeniesienie wydarzenia ma bezpośredni związek z negatywnymi skutkami COVID-19, Usługodawca jest zobowiązany zwrócić wpłacone mu przez Użytkownika środki w terminie 180 dni od dnia przeniesienia wydarzenia.

#### **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 rękopisami.
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 rękopisami.
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, jaki 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.