

# REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW W PANBILET

## § 1. DEFINICJE

1. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży biletów za pośrednictwem strony [www.PanBilet.pl](http://www.PanBilet.pl) zawierający postanowienia określające uprawnienia i obowiązki Klienta, Sprzedawcy oraz Administratora Serwisu.
2. Serwis – strona internetowa działająca pod domenami: [www.panbilet.pl](http://www.panbilet.pl), [www.mrticket.pl](http://www.mrticket.pl), [www.panbilet.com](http://www.panbilet.com), [www.panbilet.de](http://www.panbilet.de), za pośrednictwem których Klient nabywa od Sprzedawcy (Organizatora) Bilet lub Bilety wstępu na organizowane przez niego Wydarzenie.
3. Administrator – PANBILET SP Z O. O. SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Koszalinie przy ul. Własnej 6, kod pocztowy 75-377 Koszalin, będąca właścicielem, administratorem i operatorem Serwisu działającego pod domenami [www.panbilet.pl](http://www.panbilet.pl), [www.mrticket.pl](http://www.mrticket.pl), [www.panbilet.com](http://www.panbilet.com), [www.panbilet.de](http://www.panbilet.de), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Koszalinie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000734740, NIP: 6692547165, REGON: 380386456, adres poczty elektronicznej: [kontakt@panbilet.pl](mailto:kontakt@panbilet.pl), tel. do kontaktu: 576 603 469.
4. Blue Media – operator płatności działający pod firmą Blue Media S.A, z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, kod pocztowy 81-718 Sopot, KRS: 0000320590, NIP: 5851351185, REGON: 191781561, zajmujący się obsługą płatności za złożone w Bileterii Rezerwacje i inne płatne usługi, obsługujący płatności dla kart Visa, Visa Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
5. Klient – osoba fizyczna lub prawna dokonująca Rezerwacji Biletu lub Biletów w Serwisie, będących przedmiotem transakcji między Klientem a Sprzedawcą.
6. Sprzedawca – osoba fizyczna lub prawna prowadząca sprzedaż Biletów wstępu za pośrednictwem Serwisu na organizowane przez siebie Wydarzenie lub Wydarzenia nazywana w niniejszym Regulaminie również Organizatorem.
7. Wydarzenie – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Sprzedawcę, na które Bilety dostępne są za pośrednictwem Serwisu.
8. Rezerwacja - usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez Klienta miejsc na Wydarzenie oraz związana z tym sprzedaż przez Sprzedawcę Biletów, z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie Zamówienia.
9. Zamówienie – zapisana Rezerwacja oczekująca na opłacenie lub opłacona przez Klienta.
10. Formularz zamówienia – formularz dostępny na w Serwisie umożliwiający złożenie Rezerwacji Biletu lub Biletów na wybrane wydarzenie.
11. Podsumowanie zamówienia – podsumowanie zawierające istotne elementy Zamówienia: dane Klienta, dane Sprzedawcy, informacje o Wydarzeniu, liczbie i formie wybranych Biletów i miejscach, których Bilety dotyczą, termin i sposób doręczenia Biletów.
12. Bilet - Bilet tradycyjny lub Bilet elektroniczny (PDF) stanowiący dla Klienta dowód zakupu i prawo wstępu na Wydarzenie którego dotyczy, na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Regulaminie Wydarzenia utworzonym przez Sprzedawcę, a także informacjami znajdującymi się na Bilecie, w szczególności miejsca przewidzianego dla posiadacza Biletu.
13. Bilet tradycyjny – Bilet drukowany na specjalnym papierze ze specjalnymi zabezpieczeniami, dostarczany Klientowi po opłaconej rezerwacji pocztą tradycyjną lub kurierem.
14. Bilet elektroniczny (PDF) – Bilet wygenerowany w formacie PDF (Portable Document Format) przeznaczony do samodzielnego wydruku przez Klienta, przesłany przez Administratora po opłaceniu Rezerwacji na adres mailowy wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
15. Panel klienta – indywidualny i zabezpieczony panel Klienta dostępny po dokonaniu rejestracji i zalogowaniu w Serwisie, oznaczony loginem i hasłem, służący sprawdzaniu statusów złożonych

Rezerwacji, generowaniu Biletów PDF oraz administrowaniu swoimi danymi osobowymi oraz dodatkowymi usługami Klienta.

16. Umowa sprzedaży – umowa kupna-sprzedaży zawarta między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu. Przedmiotem sprzedaży w Serwisie są tylko i wyłącznie nieużywane Bilety na wydarzenia kulturalne, a nabycie jest nabyciem pierwotnym. Bilety pochodzą bezpośrednio od Organizatora wydarzenia, którego dotyczą.
17. Opłata serwisowa – procentowa opłata od wartości Zamówienia brutto, która w zależności od Wydarzenia może być pobierana przez Administratora. Jej wysokość jest zależna od Wydarzenia i zawsze jest wyszczególniona w podsumowaniu Zamówienia.
18. Dodatkowe usługi – otrzymywanie newslettera kulturalnego oraz alertu biletowego wysyłanego przez Serwis po wyrażeniu przez odwiedzającego Serwis odpowiednich zgód w Formularzu Zamówienia lub zapisaniu się na powyższe usługi w odpowiednich formularzach.
19. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
20. UŚUDE - Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204).
21. RODO – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Regulamin sporządzony jest w języku polskim i stanowi wzorzec umowy zawieranej na odległość, zgodnie z obowiązującymi powszechnie przepisami prawa polskiego.
2. Treść Regulaminu, w przypadku odrębnej decyzji Klienta stanowi treść zawartej Umowy pomiędzy Stronami. Treść Umowy zostaje stosownie do obowiązujących przepisów utrwalona oraz udostępniona Klientowi na trwałym nośniku, w celu zagwarantowania Klientowi możliwości powołania się na niego w razie potrzeby.
3. Sprzedaż Biletów prowadzona jest na terenie Rzeczypospolitej Polski.
4. Warunkiem realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta w Serwisie jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i akceptacja jego postanowień w czasie składania Zamówienia.
5. Administrator nie jest stroną umowy ani stosunków prawnych pomiędzy Klientem, a Sprzedawcą w szczególności umowy Sprzedaży Biletów.
6. Bilety oferowane za pośrednictwem Serwisu są nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek.
7. Złożenie Zamówienia nie jest równoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na rejestrowanie i publikowanie jego wizerunku przez Organizatora Wydarzenia, którego Zamówienie dotyczy.

## **§ 3. PROCEDURA ZAKUPU BILETÓW**

1. Klient dokonuje Rezerwacji Biletów na unikalnej podstronie wydarzenia utworzonej w Serwisie, poprzez wybranie określonej liczby Biletów na miejsca nienumerowane lub dokonuje wyboru określonych miejsc z planu obiektu, w którym odbędzie się Wydarzenie.

2. Klient po wybraniu miejsc dokonuje Rezerwacji Biletów poprzez Formularz Zamówienia wymagający podania:
  - a) Imienia i nazwiska Klienta,
  - b) Nazwy firmy, jeśli Zamówienia dokonuje się na firmę,
  - c) Adresu mailowego służącego do kontaktu,
  - d) Numeru telefonu służącego do kontaktu,
  - e) Formy biletów – Biletu Elektronicznego lub Biletu Tradycyjnego,
  - f) Adresu do doręczeń, jeśli Klient zamawia Bilety Tradycyjne,
3. Klient oświadcza, iż wszystkie jego dane osobowe i kontaktowe podane są zgodnie ze stanem faktycznym. Administrator i Sprzedawca nie ponoszą odpowiedzialności za nieskuteczne doręczenie Biletów Klientowi spowodowane podaniem niepoprawnych danych adresowych.
4. Klient ma prawo zmieniać swoje dane kontaktowe poprzez zarejestrowane Konto Klienta lub kontakt ze Sprzedawcą.
5. W celu dokonania Rezerwacji Klient zobowiązany jest zatwierdzić niniejszy Regulamin poprzez zaznaczenie pola zapoznania się z jego treścią i akceptacją jego postanowień.
6. Przed zatwierdzeniem Rezerwacji Klientowi zaprezentowane zostaje podsumowanie transakcji i warunków Rezerwacji.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i prawidłowość danych podanych w Formularzu Zamówienia.
8. Informacje znajdujące się na stronach internetowych Serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów prawa. Klient składając Zamówienie, składa ofertę zawarcia umowy sprzedaży dotyczącej określonego produktu na warunkach podanych w jego opisie.
9. Cena biletu uwidoczniona na unikalnej podstronie wydarzenia w Serwisie jest ceną nominalną Biletu brutto i podana jest w złotych polskich (PLN). Cena Biletu zawiera należny podatek VAT.
10. W zależności od Wydarzenia do ceny Biletu może być doliczana Opłata Serwisowa doliczana do finalnej kwoty Zamówienia. Klient w Formularzu Zamówienia i jego podsumowaniu jest informowany o wysokości Opłaty Serwisowej pobieranej przez Administratora.
11. Opłata Serwisowa nie podlega zwrotowi w żadnym wypadku.
12. Całkowita wartość Zamówienia znajduje się w podsumowaniu w polu „do zapłaty” i jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem transakcji.
13. Cena biletu uwidoczniona na stronie Serwisu jest wiążąca w chwili zapisania przez Klienta Zamówienia i nie ulegnie zmianie niezależnie od późniejszych ewentualnych zmian cen w Serwisie.
14. Po zapisaniu Zamówienia bezpośrednio w Serwisie Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie jednocześnie przyjmując Zamówienie, co powoduje związanie Klienta jego Zamówieniem. Potwierdzenie otrzymania oraz przyjęcie Zamówienia do realizacji następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail, która zawiera potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia oraz dane Sprzedawcy.
15. Przesłanie przez Sprzedawcę wiadomości e-mail, o której mowa w punkcie 14 skutkuje zawarciem umowy kupna-sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.
16. Wystawienie faktury VAT za zakupione Bilety następuje na żądanie Klienta tylko w przypadku, kiedy Klient zaznaczył chęć otrzymania faktury w Formularzu Zamówienia

## **§ 4. FORMY BILETÓW, PŁATNOŚCI ZA BILETY, TERMINY WAŻNOŚCI REZERWACJI I WARUNKI DOSTARCZANIA BILETÓW**

1. W zależności od Wydarzenia i decyzji Sprzedawcy co do dostępnej formy Biletów, w Serwisie dostępne są następujące formy Biletów:

- a) Bilet tradycyjny – Bilet drukowany i dostarczany Klientowi w formie i terminie wskazanym przez Sprzedawcę w Formularzu Zamówienia. Sprzedawca zapewnia honorowanie dostarczonych Klientowi Biletów i gwarantuje ich autentyczność.
  - b) Bilet elektroniczny (PDF) – Bilet wygenerowany w formacie PDF (Portable Document Format) przeznaczony do samodzielnego wydruku przez Klienta przesłany przez Administratora po opłaceniu Rezerwacji na adres mailowy wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.
2. Za dzień opłacenia Zamówienia uznaje się dzień zaksięgowania wpłaty za Zamówienie przez Blue Media.
  3. Jedyną formą opłacenia Zamówienia jest przelew natychmiastowy poprzez operatora płatności Blue Media.
  4. Każda Rezerwacja ma charakter czasowy. Jej termin ważności wskazany jest w Podsumowaniu Zamówienia. Rezerwacja może zostać wydłużona na wniosek Klienta przez Sprzedawcę.
  5. Bilety dostarczane są Klientowi:
    - a) W przypadku Biletów Tradycyjnych – w sposób i w terminie ustalonym przez Sprzedawcę wskazanym w Formularzu Zamówienia, jednak nie dłużej niż w ciągu 14 dni od dnia opłacenia Zamówienia,
    - b) W przypadku Biletów PDF – niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty Klienta na adres mailowy podany w przez Klienta w Formularzu Zamówienia.

## **§ 6. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ORAZ ZWROTY ŚRODKÓW ZA BILETY I PRZEBUKOWANIA**

1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi (Klientowi) w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi co wynika art. 38 pkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827).
2. Bilet zakupiony w Serwisie nie podlega zwrotowi pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty lub miejsca Wydarzenia przez Organizatora.
3. W przypadku odwołania, zmiany terminu lub zmian w programie Klient informowany jest o tym fakcie przez Sprzedawcę.
4. Sprzedawca ma prawo dobrowolnie dokonać zwrotu środków za Bilety Klientowi mimo braku przesłanek do zwrotu wskazanych w punktach 2 i 3.

## **§ 7. REKLAMACJE**

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem, z tytułu rękojmi obejmującej wady fizyczne i prawne, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Wszelkie reklamacje Klienta wynikające z niewywiązania się Sprzedawcy z umowy kupna/sprzedaży Biletów rozpatrywane są przez Sprzedawcę w terminie 14 dni od dnia prawidłowego zgłoszenia reklamacji przez Klienta. Administrator zastrzega sobie mediację między Klientem a Sprzedawcą w sytuacji braku porozumienia i w sytuacjach spornych.
3. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e-mail, chyba, że klient żąda odpowiedzi na piśmie.
4. Zawiadomienia o wadach dotyczących Biletów w wersji papierowej wysłanych Klientowi przez Sprzedawcę oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Sprzedawcy, pisemnie na adres Sprzedawcy lub poprzez formularz dostępny na odpowiedniej podstronie po zalogowaniu do Panelu Klienta. Dane kontaktowe Sprzedawcy dostępne są w Panelu Klienta oraz podsumowaniu Zamówienia wysłanym na e-mail Klienta.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę lub Administratora.
6. W przypadku uznania przez Sprzedawcę reklamacji zwrot pieniędzy za zakup Biletu odbywa się przelewem na rachunek bankowy, z którego wykonywana była płatność lub w drodze zwrotu na kartę płatniczą.

## **§ 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI**

1. Jakiegokolwiek wykorzystanie przez kogokolwiek bez wyraźnej zgody Administratora któregokolwiek z elementów składających się na treść oraz zawartość Serwisu, poza grafikami i opisami Wydarzeń należącymi do Organizatorów wydarzeń stanowi naruszenie prawa autorskiego przysługującego Administratorowi.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za zgodne z prawem treści dodane do Serwisu przez Sprzedawców lub oceny i opinie dodane przez Klientów.
3. Zmiany dokonane w Regulaminie Serwisu przez Administratora, wiążą Klienta lub Sprzedawcę pod warunkiem, iż został on prawidłowo poinformowany o zmianach i nie wypowiedział umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w terminie 14 dni od dnia powiadomienia o zmianach przez Serwis.
4. W przypadku niezgodności jakiegokolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem lub nieuregulowania jakiegokolwiek kwestii istotnej dla prowadzenia sprzedaży Biletów, w miejsce zakwestionowanego lub brakującego postanowienia Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
5. Administrator w związku z wykonywaniem Usług Elektronicznych określonych w niniejszym Regulaminie przetwarza dane osobowe. Przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z przepisami prawa, zwłaszcza przepisami RODO. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym obowiązków i uprawnień związanych z ich pozyskiwaniem i przetwarzaniem, zawarte są na osobnej podstronie zwanej znajdującej się pod tym adresem: <https://www.panbilet.pl/polityka/>.