

Regulamin biletomat.pl (obowiązuje od dnia 18 lutego 2026)

REGULAMIN SERWISU biletomat.pl

WARUNKI SPRZEDAŻY BILETÓW

Dbamy o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o prawach konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o prawach konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o prawach konsumenta. Dlatego też postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

§ 1 Postanowienia wstępne

1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem serwisu internetowego biletomat.pl oraz korzystania przez Użytkowników z serwisu, jak również warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

1.2. Operatorem Sklepu Internetowego biletomat.pl, dostępnego pod adresem internetowym www.biletomat.pl, jest spółka kicket.com sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (adres do doręczeń: ul. Zajęcza 15, 00-351 Warszawa), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000579264; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy: 167 050,00 zł; NIP: 1132896755; REGON: 362762198; adres poczty elektronicznej: info@biletomat.pl; numer telefonu: +48 22 699 99 40 (od poniedziałku do niedzieli, w godz. 10:00 - 18:00). Kicket.com sp. z o.o. prowadzi sprzedaż Biletów jako podmiot pośredniczący, działający w imieniu i na rzecz Organizatora wydarzenia, chyba że z opisu Wydarzenia wynika inaczej.

1.3. Serwis biletomat.pl umożliwia zakup Biletów oraz produktów powiązanych, Wejściówek i Dostępów online na wydarzenia organizowane przez podmioty trzecie (dalej: „Organizatorzy”) od Usługodawcy przy pomocy serwisu internetowego, Użytkownikom korzystającym z sieci elektronicznej.

1.4. Sprzedaż Biletów za pośrednictwem biletomat.pl na dane Wydarzenie prowadzona jest przez kicket.com sp. z o.o. na podstawie odrębnej umowy o współpracy zawartej pomiędzy kicket.com sp. z o.o. i Organizatorem danego Wydarzenia, określającej m.in. formaty, rodzaje i ceny Biletów.

1.5. Warunkiem zakupu Biletów, Wejściówek lub Dostępów online za pośrednictwem serwisu jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja.

1.6. biletomat.pl nie jest organizatorem Wydarzeń.

§ 2 Definicje

1. **biletomat.pl** - serwis internetowy dostępny pod adresem www.biletomat.pl, którego administratorem jest spółka kicket.com sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-351) przy ul. Zajęczej 15, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000579264, REGON 362762198, NIP 1132896755.
2. **Spółka** - kicket.com sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
3. **Sklep, Sklep Internetowy, biletomat.pl** - sklep internetowy Sprzedawcy dostępny pod adresem www.biletomat.pl.
4. **Sprzedawca** - spółka kicket.com sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (00-351) przy ul. Zajęczej 15, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS 0000579264, REGON 362762198, NIP 1132896755.
5. **Opłata serwisowa** - stanowi wynagrodzenie biletomat.pl za świadczenie usługi pośrednictwa w sprzedaży w tym obsługę systemu sprzedaży, płatności, dystrybucji Biletów oraz obsługi Klienta.
6. **Organizator** - podmiot trzeci w stosunku do biletomat.pl, będący organizatorem danego Wydarzenia, wskazany na stronie biletomat.pl, w opisie Wydarzenia oraz w wiadomości e-mail wysyłanej do Klienta po dokonaniu Zakupu.
7. **Organizator wydarzenia artystycznego** - podmiot przeprowadzający wydarzenie kulturalne, spektakl, koncert lub inne wydarzenie artystyczne, na które sprzedawany jest Bilet lub Wejściówka za pośrednictwem serwisu biletomat.pl. Organizator może również udostępnić wydarzenie online, na które możliwy jest zakup Dostępu online.
8. **Użytkownik** - podmiot korzystający ze Sklepu Internetowego.
9. **Klient, Nabywca** - podmiot dokonujący Zakupu za pośrednictwem biletomat.pl.
10. **Użytkownik Vouchera** - podmiot dokonujący zakupów w biletomat.pl przy użyciu Vouchera.
11. **Nabywca Vouchera** - podmiot nabywający Voucher od biletomat.pl.
12. **Zamówienie** - oświadczenie woli Nabywcy zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży ze Sprzedawcą.
13. **Umowa Sprzedaży, Sprzedaż, Zakup** - umowa sprzedaży zawierana albo zawarta pomiędzy Nabywcą a Sprzedawcą.
14. **Usługa Elektroniczna** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Sprzedawcę na rzecz Użytkownika za pośrednictwem Sklepu Internetowego.
15. **Regulamin** - niniejszy regulamin Sklepu Internetowego.
16. **Kodeks cywilny** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16, poz. 93 ze zm.).
17. **Ustawa o prawach konsumenta** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zm.).
18. **Kod Rabatowy** - kod umożliwiający Klientowi uzyskanie zniżki na Zakupy w biletomat.pl, na zasadach i w wysokości określonych w opisie danego kodu.
19. **Opłata Serwisowa** - dodatkowa opłata doliczana do ceny Biletu lub Wejściówki za korzystanie ze Sklepu Internetowego. O obowiązku jej zapłaty oraz wysokości Klient informowany jest w trakcie składania Zamówienia. Obowiązek zapłaty powstaje wyłącznie w przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży.
20. **Voucher** - dokument, w tym w formie elektronicznej, zawierający kod umożliwiający dokonanie zapłaty za zakupy w biletomat.pl, posiadający określony termin ważności.

21. **Okres Ważności Vouchera** - termin liczony od dnia nabycia Vouchera, po którego upływie prawo do korzystania z Vouchera wygasa.
22. **Wartość Vouchera** - kwota brutto przypisana do Vouchera, możliwa do wykorzystania na zakupy w biletomat.pl, zgodnie z dostępnymi wariantami wartości.
23. **Bilet** - dokument potwierdzający uprawnienie do wstępu na wydarzenie artystyczne Organizatora w określonym terminie, obejmujący miejsce numerowane lub nienumerowane.
24. **Bilet imienny** - Bilet zawierający imię i nazwisko osoby uprawnionej do udziału w wydarzeniu.
25. **Bilet tradycyjny / kolekcjonerski** - Bilet w formie papierowej, drukowany na zabezpieczonych blankietach biletomat.pl, wysyłany na adres wskazany w Zamówieniu. Nabywca otrzymuje dodatkowo eTicket.
26. **smsTicket** - Bilet w formie elektronicznej, przesyłany na numer telefonu wskazany w Zamówieniu oraz dodatkowo na adres e-mail Nabywcy.
27. **Wejściówka** - rodzaj Biletu uprawniający do wstępu na wydarzenie bez gwarancji miejsca numerowanego.
28. **Dostęp online (VOD)** - usługa audiowizualna umożliwiająca Użytkownikowi dostęp do materiałów wideo za pośrednictwem platformy biletomat.pl.
29. **Bilet standard** - Bilet bez możliwości zwrotu lub wymiany, z wyjątkiem odwołania Wydarzenia przez Organizatora.
30. **Bilet premium** - Bilet umożliwiający rezygnację najpóźniej na 24 godziny przed wydarzeniem, po zgłoszeniu mailowym.
31. **Bilet flex** - Bilet umożliwiający wymianę do 72 godzin przed wydarzeniem, po zgłoszeniu mailowym.
32. **PayU.pl** - serwis płatności elektronicznych prowadzony przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, umożliwiający realizację płatności w Sklepie Internetowym.
33. **PayPo** - forma płatności umożliwiająca odroczenie płatności lub rozłożenie jej na raty, na zasadach określonych przez dostawcę usługi.
34. **BLIK** - metoda płatności elektronicznej umożliwiająca dokonanie natychmiastowej płatności przy użyciu kodu generowanego w aplikacji bankowej Klienta.
35. **BLIK Płacę Później** - usługa płatnicza umożliwiająca dokonanie płatności z odroczonym terminem zapłaty, na warunkach określonych przez dostawcę tej usługi. Sklep Internetowy nie jest stroną umowy zawieranej pomiędzy Klientem a dostawcą usługi.

§ 3 Usługi Elektroniczne w biletomat.pl

3.1. Spółka świadczy w szczególności usługę przeglądania i odczytywania przez Użytkowników materiałów zamieszczanych w serwisie biletomat.pl oraz usługę zawierania na odległość umów sprzedaży Biletów, Wejściówek i Dostępów online.

3.2. Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z serwisu biletomat.pl jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem.

3.3. W serwisie biletomat.pl publikowane są oferty zakupu Biletów, Wejściówek oraz Dostępów online na wydarzenia artystyczne.

3.4. Po dokonaniu wyboru Biletów, Wejściówek lub Dostępów online z oferty serwisu biletomat.pl, Użytkownik zobowiązany jest do wypełnienia formularza poprzez podanie danych kontaktowych obejmujących: imię, nazwisko, adres e-mail oraz opcjonalny numer telefonu. W przypadku Biletów tradycyjnych/kolekcyjnych Użytkownik zobowiązany jest do podania adresu korespondencyjnego. W przypadku smsTicket Użytkownik zobowiązany jest do podania numeru telefonu.

3.5. Użytkownik jest zobowiązany do dostarczenia zgodnych z prawdą i niewprowadzających w błąd informacji w trakcie korzystania z serwisu biletomat.pl.

3.6. Po wypełnieniu formularza oraz potwierdzeniu zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu za pomocą umieszczonego w formularzu „checkbox”, Użytkownik zostaje przekierowany na stronę płatności PayU lub na formularz zakupowy BLIK OneClick, BLIK Płacę Później lub PayPo, jeśli wybrał taką opcję.

3.7. Kwota należności winna zostać zapłacona niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji, nie później niż w ciągu 10 minut od jej rozpoczęcia. Po upływie tego czasu nieopłacona rezerwacja jest automatycznie anulowana. Proces ten następuje również w momencie negatywnego przebiegu płatności. Przed podaniem numeru karty kredytowej lub danych rachunku bankowego Rezerwujący powinien upewnić się, że znajduje się na stronach serwisu internetowego PayU oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od „https://”). Serwis biletomat.pl nie odpowiada za skutki podania numeru karty kredytowej lub danych rachunku bankowego na innych stronach internetowych.

3.8. Po zaksięgowaniu wpłaty Rezerwujący otrzymuje na podany uprzednio adres e-mail potwierdzenie płatności oraz Bilet, Wejściówkę lub Dostęp online w formie pliku PDF wraz z Kodem rezerwacji.

3.9. Rezerwujący przyjmuje do wiadomości, że w przypadku wyboru Biletu Kolekcyjnego / Tradycyjnego istnieje ryzyko, iż Bilet Kolekcyjny / Tradycyjny nie zostanie dostarczony przed datą Wydarzenia. W takiej sytuacji uczestnictwo w Wydarzeniu może wymagać skorzystania z Biletu w wersji elektronicznej, który dostarczany jest na podany przez Rezerwującego adres e-mail.

3.10. Bilet Kolekcyjny / Tradycyjny w formacie DL wysyłany jest pocztą lub kurierem w terminie do 5 dni roboczych na adres wskazany przez Użytkownika podczas składania Zamówienia. Do ceny Biletu kolekcyjnego doliczana jest opłata, której wysokość jest każdorazowo prezentowana w miejscu wyboru opcji biletu kolekcyjnego, oraz koszt dostawy zależny od wybranej metody wysyłki (list polecony Poczty Polskiej lub przesyłka kurierską). Serwis nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w doręczeniu wynikające z działania lub zaniechania podmiotu realizującego dostawę.

3.11. Użytkownik jest odpowiedzialny za podanie prawidłowych i kompletnych danych w trakcie sporządzania Zamówienia. Serwis biletomat.pl nie ponosi odpowiedzialności za skutki wprowadzenia nieprawidłowego adresu dostawy biletów.

3.12. Przy wejściu na wydarzenie należy przekazać wydrukowany Bilet, Bilet Kolekcyjny lub Wejściówkę osobom odpowiedzialnym za organizację widowiska lub okazać je na ekranie telefonu komórkowego. Serwis biletomat.pl nie ponosi odpowiedzialności za skutki przesłania Biletu lub Wejściówki wraz z Kodem rezerwacji osobom trzecim ani za nieuprawnione odebranie Biletów lub

Wejściówek przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Biletu lub Wejściówki i Kodu rezerwacji w wyniku nieostrożności Użytkownika. Serwis biletomat.pl nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia raz otrzymanego Biletu lub Wejściówki przez Rezerwującego lub osoby trzecie, którym udostępnił dane otrzymanego Biletu lub Wejściówki.

3.13. W przypadku zakupu Biletów lub Wejściówek na spektakle teatralne wymagane jest zachowanie punktualności. Spóźnione osoby mogą nie zostać wpuszczone na widownię, a z tego tytułu nie przysługuje im rekompensata.

3.14. Nabywając Bilet, Bilet Kolekcjonerski lub Wejściówkę Użytkownik zapewnia sobie wstęp na konkretne wydarzenie odbywające się w danym mieście o określonej godzinie. Wszystkie te informacje znajdują się na Bilecie, Bilecie Kolekcjonerskim lub Wejściówce. Usługodawca nie jest zobowiązany do respektowania żądań Użytkownika dotyczących zmian istotnych elementów Biletu lub Wejściówki, w szczególności zmiany daty, godziny rozpoczęcia oraz danych Użytkownika. Usługodawca jest uprawniony do odmowy dokonania zmian treści zakupionego Biletu lub Wejściówki, w tym zmiany na inne miasto, godzinę lub zmiany danych osobowych Użytkownika.

3.15. Bilety, Wejściówki oraz Dostęp online nabywane przez serwis biletomat.pl są na okaziciela.

3.16. Bilety imienne nabywane przez serwis biletomat.pl uprawniają do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na bilecie. Dopuszczalność późniejszej zmiany danych na Bilecie określa regulamin Organizatora. Bilety imienne mogą być dodatkowo weryfikowane przez Organizatora pod kątem zgodności danych na bilecie z dokumentem tożsamości.

3.17. Faktura VAT za zakupiony Bilet, Wejściówkę lub Dostęp online może zostać wystawiona dla wybranych Wydarzeń. W przypadku dostępności faktury automatycznej Rezerwujący otrzymuje ją po zaznaczeniu opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” i uzupełnieniu danych. W pozostałych przypadkach prosimy o kontakt z obsługą klienta serwisu biletomat.pl pod adresem info@biletomat.pl. Faktury wystawiane są najpóźniej do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu Zakupu.

3.18 Z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z przepisów prawa

§ 4 Metody płatności

4.1. Informacja o cenie zakupu Biletu, Wejściówki lub Dostępu online prezentowana w serwisie biletomat.pl stanowi zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Sprzedawca zastrzega możliwość czasowego braku dostępności danego Biletu, Wejściówki lub Dostępu online.

4.2. Ceny Biletów, Wejściówek oraz Dostępów online podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie wymagane prawem składniki ceny, w tym podatek VAT oraz inne należności publicznoprawne.

4.3. Płatność za Zamówienie dokonywana jest przed otrzymaniem Biletu, Wejściówki lub Dostępu online, za pośrednictwem systemów płatności elektronicznych dostępnych w Sklepie Internetowym.

4.4. Dostępne metody płatności obejmują w szczególności:

- a) płatności elektroniczne oraz płatności kartą płatniczą realizowane za pośrednictwem serwisu PayU.pl,
- b) płatność przy użyciu systemu BLIK,
- c) usługę BLIK Płacę Później, umożliwiającą dokonanie płatności z odroczonym terminem zapłaty,
- d) usługę PayPo, umożliwiającą zapłatę za zakup w terminie późniejszym lub rozłożenie płatności na raty - na zasadach określonych przez dostawcę tej usługi.

4.5. Realizacja oraz bezpieczeństwo transakcji płatniczych dokonywanych za pośrednictwem zewnętrznych operatorów płatności odbywa się zgodnie z regulaminami tych operatorów. Sprzedawca nie jest stroną umów zawieranych pomiędzy Klientem a dostawcami usług płatniczych.

4.6. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Biletów, Wejściówek lub Dostępów online, wprowadzania nowych produktów do sprzedaży, przeprowadzania oraz odwoływania akcji promocyjnych, a także dokonywania zmian w ich warunkach, przy czym zmiany te nie naruszają praw Klientów, którzy złożyli Zamówienie przed ich wejściem w życie.

§ 5 Zwrot i wymiana Biletów i Wejściówek

5.1. Organizatorzy wydarzeń artystycznych nie przyjmują zwrotu Biletów, Wejściówek i Dostępów online, dlatego Użytkownik proszony jest o rozważne dokonywanie zakupów. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w przypadku umów dotyczących wydarzeń rozrywkowych lub kulturalnych z oznaczonym terminem, konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

5.2. W przypadku wykorzystania przez Rezerwującego kodu rabatowego wydanego przez serwis biletomat.pl jako forma zwrotu środków za Bilet na Wydarzenie, którego cena była wyższa niż cena Biletu nabytego przy jego użyciu, Rezerwujący ma prawo do uzyskania zwrotu powstałej różnicy. Zgłoszenie należy przesłać na adres info@biletomat.pl w terminie 14 dni od dnia dokonania zakupu. Zwrot zostanie zrealizowany tą samą formą płatności, chyba że Konsument wyrazi zgodę na inną formę zwrotu.

5.3. Opcje „Bilet premium” oraz „Bilet flex” mogą zostać wykupione wyłącznie w trakcie dokonywania rezerwacji Biletów, Wejściówek lub Dostępów online. Nie ma możliwości dokupienia tych opcji po dokonaniu zakupu.

5.4. Opłata Serwisowa nie podlega zwrotowi, z wyjątkiem przypadków wynikających z odwołania Wydarzenia.

5.5. Zwroty realizowane przez biletomat.pl nie obejmują kosztów dodatkowych wskazanych Rezerwującemu przed zawarciem Umowy Sprzedaży, związanych z wybraną formą dostawy lub usługami dodatkowymi, takimi jak koszt dostawy, wydruk Biletów kolekcjonerskich lub inne koszty ponoszone na rzecz podmiotów trzecich.

5.7. Wejściówki nie podlegają zwrotom ani wymianom. Opłata Serwisowa podlega zwrotowi w przypadku odwołania Wydarzenia albo niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

Sprzedży, z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub biletomat.pl. W pozostałych przypadkach Opłata Serwisowa nie podlega zwrotowi, jako wynagrodzenie za usługę pośrednictwa wykonaną przez biletomat.pl, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

§ 6 Zakup Voucherów w biletomat.pl

6.1. Voucher stanowi dokument uprawniający do zakupu Biletów lub Wejściówek dostępnych w ofercie biletomat.pl, posiadający określony termin ważności.

6.2. Dostępne wartości Voucherów wynoszą: 30 zł, 50 zł, 100 zł, 150 zł, 200 zł, 300 zł, 400 zł, 500 zł oraz 600 zł.

6.3. Voucher jest ważny przez okres 12 miesięcy od dnia zakupu.

6.4. Dostępne są następujące rodzaje Voucherów:

- a) Voucher elektroniczny - wysyłany w formie pliku PDF na adres e-mail Użytkownika,
- b) Voucher drukowany - wysyłany pocztą w terminie do 5 dni roboczych,
- c) Voucher podarunkowy - w eleganckim opakowaniu, wysyłany pocztą lub kurierem.

6.5. Realizacja Vouchera polega na wpisaniu jego kodu w polu „Kod rabatowy / voucher” podczas składania Zamówienia w serwisie biletomat.pl.

6.6. Voucher może zostać wykorzystany jednorazowo w ramach jednej transakcji.

6.7. W przypadku gdy wartość Vouchera jest niższa niż cena Zamówienia, Użytkownik zobowiązany jest do dopłaty różnicy przy użyciu dostępnych metod płatności.

6.8. Niewykorzystana wartość Vouchera nie podlega zwrotowi ani przeniesieniu na kolejne transakcje.

6.9. Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na środki pieniężne.

6.10. Voucher jest dokumentem uprawniającym Użytkownika do pełnej, bądź częściowej zapłaty za Bilet lub Wejściówki na dowolne wydarzenia, których oferta znajduje się na portalu biletomat.pl

6.11. Voucherów nie można łączyć celem zapłaty za jedną transakcję.

6.12. Voucher nie obniża kosztów dodatkowych form biletów, takich jak Bilet tradycyjny/kolekcyjny, SmsTicket, ani kosztów dostawy.

6.13 W przypadku braku możliwości realizacji Vouchera z przyczyn leżących po stronie biletomat.pl lub Organizatorów, Użytkownik ma prawo do zwrotu niewykorzystanej wartości Vouchera.

§ 7 Postępowanie reklamacyjne

7.1. Użytkownik może złożyć reklamację co do usług świadczonych przez Spółkę.

7.2. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres info@biletomat.pl lub w formie pisemnej na adres Spółki. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię, nazwisko, adres e-mail, oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.

7.3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Spółka zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.

7.4. Spółka rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.

7.5. Reklamacje dotyczące funkcjonowania serwisu biletomat.pl, w szczególności procesu sprzedaży, płatności, dostarczenia Biletów, Wejściówek lub Dostępów online oraz obsługi Klienta, rozpatruje biletomat.pl.

§ 8 Ceny Wejściówek

8.1. biletomat.pl dokłada wszelkich starań, aby ceny Wejściówek były niższe od najtańszego Biletu normalnego oferowanego przez Organizatora na dane Wydarzenie.

§ 9 Odstąpienie od umowy

9.1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1. o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
2. o świadczenie usług, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości;
3. o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie, o którym mowa w art. 15 ust. 1 i 2 albo art. 21 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta.

9.2. Z zastrzeżeniem ust. 9.1 Regulaminu, konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia

kosztów, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów zwrotu towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

9.3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone:

- a) pisemnie na adres: kicket.com sp. z o.o., ul. Zajęcza 15, 00-351 Warszawa,
- b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@biletomat.pl.

9.4. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- a) dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje rzecz - od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik,
- b) dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

9.5. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy towaru inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym biletomat.pl, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

9.6. Procedura wymiany zakupionych Biletów na wydarzenie w innym terminie, zmiany typu Biletu lub danych posiadacza Biletu (dotyczy wyłącznie Biletów imiennych) możliwa jest wyłącznie po uprzednim zgłoszeniu przesłanym przez Klienta na adres: info@biletomat.pl oraz po uzyskaniu zgody Organizatora Wydarzenia.

9.7. W przypadku, gdy procedura wymiany dotyczy Biletów w formacie tradycyjnym/kolekcyjnym, Klient zobowiązany jest do zwrotu pierwotnie zakupionych blankietów na adres: kicket.com sp. z o.o., ul. Zajęcza 15, 00-351 Warszawa.

9.8. W przypadku Umów dotyczących Dostępów online (VOD), stanowiących treści cyfrowe niedostarczane na nośniku materialnym, Konsument traci prawo odstąpienia od umowy z chwilą rozpoczęcia świadczenia, jeżeli przed jego rozpoczęciem: a) wyraził wyraźną zgodę na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy oraz b) został poinformowany o utracie prawa odstąpienia i przyjął to do wiadomości.

§ 10 Postępowanie reklamacyjne (sprzedaż)

10.1. Reklamacje dotyczące Umów Sprzedaży oraz Usług Elektronicznych mogą być składane na adres info@biletomat.pl lub pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.

10.2. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

10.3. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady lub nieprawidłowości; (2) żądania; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

10.4 Reklamacje dotyczące przebiegu Wydarzenia, w tym jego realizacji, programu, obsady, warunków uczestnictwa lub organizacji, rozpatruje Organizator Wydarzenia jako podmiot

odpowiedzialny za jego przeprowadzenie. biletomat.pl może pośredniczyć w przekazaniu reklamacji do Organizatora. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 11 Organizator, odwołanie Wydarzenia

11.1. biletomat.pl prowadzi za pośrednictwem Sklepu Internetowego sprzedaż Biletów na Wydarzenia, w tym wydarzenia muzyczne, kulturalne, sportowe oraz inne, odbywające się w oznaczonym dniu lub okresie, na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz poza jej granicami.

11.2. Sprzedaż Biletów za pośrednictwem biletomat.pl na dane Wydarzenie prowadzona jest przez biletomat.pl na podstawie odrębnej umowy o współpracy zawartej pomiędzy biletomat.pl a Organizatorem danego Wydarzenia, określającej w szczególności formaty, rodzaje oraz ceny Biletów.

11.3. biletomat.pl nie jest organizatorem Wydarzeń. Organizatorem Wydarzenia jest podmiot trzeci w stosunku do biletomat.pl, wskazany na stronie biletomat.pl, w opisie danego Wydarzenia oraz w wiadomości e-mail przesyłanej do Klienta po dokonaniu Zakupu.

11.4. Organizator zobowiązany jest do udostępnienia regulaminu danego Wydarzenia. Zaleca się zapoznanie się z regulaminem Wydarzenia przed dokonaniem Zakupu, w celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących jego organizacji i zasad uczestnictwa.

11.5. W przypadku odwołania Wydarzenia lub jego istotnej zmiany, Klient może kierować roszczenia związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy Sprzedaży do biletomat.pl albo bezpośrednio do Organizatora, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

11.6. Niezależnie od postanowień ust. 11.5, biletomat.pl może - w przypadku zawarcia z Organizatorem odpowiedniej umowy - realizować na zlecenie Organizatora i w jego imieniu obsługę zwrotu kosztów Zakupu Biletów. O takiej możliwości oraz o szczegółowej procedurze zwrotu Klienti zostaną każdorazowo poinformowani przez biletomat.pl. Skorzystanie z tej formy zwrotu ma charakter dobrowolny i nie wyłącza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń bezpośrednio od Organizatora.

11.7. W przypadku:

- a) odwołania Wydarzenia przez Organizatora,
- b) zmiany miejsca Wydarzenia,
- c) zmiany terminu rozpoczęcia Wydarzenia,
- d) wykupienia opcji „Bilet premium” i zgłoszenia chęci rezygnacji z Biletów lub Wejściówek najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia,

biletomat.pl dokonuje zwrotu środków. W celu uzyskania zwrotu Klient zobowiązany jest do przesłania zgłoszenia na adres info@biletomat.pl.

11.8. Zwrot środków zostanie dokonany przy użyciu tej samej metody płatności, jaka została wykorzystana przy zakupie, chyba że Klient wyrazi zgodę na inną formę zwrotu. Organizatorzy

Wydarzeń nie są zobowiązani do wypłaty dodatkowych rekompensat ani odszkodowań wobec posiadaczy Biletów lub Wejściówek.

11.9. Bilety lub Wejściówki zakupione zgodnie z Regulaminem nie podlegają wymianie na inne Wydarzenia, z wyjątkiem:

- a) odwołania Wydarzenia,
- b) zmiany daty lub miejsca Wydarzenia,
- c) wykupienia opcji „Bilet flex”, umożliwiającej wymianę Biletów najpóźniej na 72 godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia.

11.10. W przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany programu, miejsca lub terminu rozpoczęcia Wydarzenia przez Organizatora, Klient uprawniony jest do:

- a) zwrotu wartości zakupionych Biletów oraz Opłaty Serwisowej, albo
- b) wymiany Biletów na inne wydarzenie z oferty biletomat.pl, albo
- c) otrzymania kodu rabatowego o wartości odpowiadającej cenie zakupionych Biletów oraz Opłacie Serwisowej.

11.11. W przypadku wykupienia opcji „Bilet flex” i zgłoszenia chęci wymiany Biletów najpóźniej na 72 godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia, biletomat.pl dokonuje jednorazowej wymiany Biletów na inne Wydarzenie z aktualnej oferty serwisu biletomat.pl albo wystawia kod rabatowy o wartości zakupionych Biletów, ważny przez okres 6 miesięcy.

11.12. Wartość Biletów dostępnych do wymiany lub wartość kodu rabatowego odpowiada wartości zakupionych Biletów oraz Opłacie Serwisowej, z wyłączeniem kosztów dodatkowych, takich jak opłata za Bilet tradycyjny/kolekcyjny, produkty dodatkowe lub merch.

11.13. W przypadku gdy cena Biletów na nowe Wydarzenie jest wyższa, Klient zobowiązany jest do dopłaty brakującej kwoty.

11.14. Nowe Bilety wysyłane są na adres e-mail podany podczas pierwotnego zakupu, chyba że Klient wskaże inny adres e-mail w zgłoszeniu.

11.15. Organizatorzy Wydarzeń nie są zobowiązani do wypłaty jakichkolwiek dodatkowych rekompensat lub odszkodowań wobec posiadaczy Biletów lub Wejściówek.

§ 12 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur

12.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika lub Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasad dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych:

- a) powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów,
- b) organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
- c) Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,
- d) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

12.2. Użytkownik lub Klient będący konsumentem posiada w szczególności następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) jest uprawniony do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4, poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży; regulamin organizacji i działania tych sądów określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1356),

b) jest uprawniony do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu; informacje dotyczące zasad i trybu mediacji dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych właściwych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej,

c) może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, w szczególności Federacji Konsumentów lub Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

12.3. Konsument może skorzystać z pomocy:

a) Federacji Konsumentów - porady udzielane są pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl,

b) Stowarzyszenia Konsumentów Polskich - pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 889 866.

12.4. Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu Unii Europejskiej (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową umożliwiającą pozasądowe rozstrzygnięcie sporów dotyczących zobowiązań wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

12.5. Postanowienia ust. 12.1–12.4 mają charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowią zobowiązania biletomat.pl do udziału w jakimkolwiek postępowaniu pozasądowym, chyba że taki obowiązek wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

12.6. biletomat.pl dokłada wszelkich starań, aby informacje wskazane w niniejszym paragrafie były aktualne, jednak z uwagi na fakt, iż pochodzą one z zewnętrznych źródeł, aktualne i wiążące informacje dostępne są na stronach internetowych właściwych instytucji.

§ 13 Postanowienia dotyczące przedsiębiorców

13.1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą wyłącznie Klientów oraz Użytkowników niebędących konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

13.2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego konsumentem żadnych roszczeń wobec Sprzedawcy.

13.3. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę przesyłki przewoźnikowi przechodzą na Klienta niebędącego konsumentem korzyści i ciężary związane z przesyłką oraz niebezpieczeństwo jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia..

13.4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta niebędącego konsumentem za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od momentu jej przyjęcia do przewozu aż do jej wydania Klientowi, ani za opóźnienie w jej przewozie.

13.5. W przypadku Użytkowników niebędących konsumentami Sprzedawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi Elektronicznej ze skutkiem natychmiastowym i bez wskazywania przyczyny, poprzez przesłanie Użytkownikowi stosownego oświadczenia.

13.6. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Klienta lub Użytkownika niebędącego konsumentem, niezależnie od jej podstawy prawnej, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak i łącznie - do wysokości zapłaconej lub należnej ceny z tytułu Umowy Sprzedaży.

13.7. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność wobec Klienta lub Użytkownika niebędącego konsumentem wyłącznie za szkody typowe i przewidywalne w chwili zawarcia umowy. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.

13.8. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą a Klientem lub Użytkownikiem niebędącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

§ 14 Postanowienia końcowe

14.1. Umowy zawierane za pośrednictwem Sklepu Internetowego biletomat.pl zawierane są – zgodnie z wyborem Klienta – w języku polskim lub angielskim.

14.2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności takich jak:

- a) zmiana przepisów prawa,
 - b) zmiana sposobów płatności lub dostaw oferowanych przez podmioty trzecie,
 - c) zmiana zakresu, odpłatności lub formy świadczonych Usług Elektronicznych,
- w zakresie, w jakim zmiany te wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu.

14.3. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Użytkowników lub Klientów będących konsumentami przed dniem wejścia w życie zmian, w szczególności nie mają wpływu na Zamówienia złożone przed tą datą ani na Umowy Sprzedaży zawarte, realizowane lub wykonane przed wejściem w życie zmian.

14.4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności:

- a) Kodeksu cywilnego,
- b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,

- c) ustawy o prawach konsumenta,
- d) inne właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego.

14.5. Regulamin w niniejszym brzmieniu wchodzi w życie z dniem 3 lutego 2026 r.

14.6. Postanowienia § 11 ust. 8 w brzmieniu obowiązującym niniejszym Regulaminem znajdują zastosowanie do Biletów zakupionych od dnia wejścia w życie Regulaminu.

14.7 Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza odpowiedzialności biletomat.pl ani Organizatora w zakresie, w jakim taka odpowiedzialność wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 15 Wzór formularza odstąpienia od umowy

(załącznik nr 2 do ustawy o prawach konsumenta)

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

kicket.com spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

ul. Zajęcza 15

00-351 Warszawa

adres e-mail: info@biletomat.pl

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy:

- sprzedaży następujących towarów()
- umowy dostawy następujących towarów()
- umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów()
- umowy o świadczenie następującej usługi()

Data zawarcia umowy() / odbioru towaru()

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

Podpis konsumenta(-ów)

(tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej)

Data

(*) Niepotrzebne skreślić.