Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet obowiązujący od dnia 15 września 2026 r.
i
Regulamin Vouchera obowiązujący od dnia 5 sierpnia 2026 r.

Regulamin zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet obowiązujący od dnia 15 września 2026 r.

1. ZASADY OGÓLNE

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sprzedaży biletów oraz produktów w systemie eBilet, z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów (dalej „**Regulaminy Organizatorów**") poszczególnych wydarzeń artystycznych (w tym spektakli, koncertów oraz innych wydarzeń) bądź bezpośrednich sprzedawców (zwanych dalej „**Organizatorami**") mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym Regulaminie. Każdy Klient najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się z eBilet umową o zakup biletu oraz z Organizatorem umowę o udział w wydarzeniu – w obu przypadkach zawartymi na odległość ma możliwość zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Organizatora oraz jest informowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.

Dokonując transakcji w serwisie eBilet.pl, Klient może zawrzeć umowę zakupu biletu oraz dodatkową umowę zakupu produktu.

Sprzedaż biletów oraz produktów w systemie eBilet jest prowadzona przez: eBilet Polska sp. z o.o. (dalej: „eBilet" lub „Spółka").

adres siedziby: ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa.
NIP: 951 237 67 01.

Spółka jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000496514.

Serwis Telefoniczny: +48 (22) 122 80 99, adres e-mail: kontakt@ebilet.pl.

Rezerwacje i zapytania dotyczące zamówień: formularz kontaktowy. W celu usprawnienia obsługi prosimy o wypełnienie formularza, bowiem użycie go zapewnia kompletność informacji potrzebnych do obsługi zgłoszenia, a informacje z e-maila mogą być niekompletne, co uniemożliwi lub znacząco utrudni obsługę.

Dane Organizatora danego wydarzenia wskazane są w opisie wydarzeniu na stronie www.ebilet.pl. O ile w informacji na stronie www.ebilet.pl nie wskazano inaczej Organizator jest przedsiębiorcą, a organizacja imprezy mieści się w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej.

O ile w korespondencji z Klientem nie wskazano innych danych Organizatora, powyższe dane eBilet są również danymi kontaktowymi Organizatora, a eBilet jest upoważniony do dokonywania w imieniu Organizatora czynności związanych z zawarciem i wykonaniem umowy o udział w imprezie zawartej pomiędzy Klientem a Organizatorem.

2. PROCEDURA ZAWIERANIA UMÓW I DOKONYWANIA ZAKUPÓW

Bilety są sprzedawane w serwisie transakcyjnym eBilet za pośrednictwem stron w domenie ebilet.pl oraz w partnerskich stacjonarnych punktach sprzedaży. Możliwy jest także zakup biletów poprzez naszych afiliantów. Bilety zakupione w punkcie sprzedaży uważa się za sprzedane w momencie ich opłacenia u operatora stacjonarnego punktu sprzedaży.

Zamawiając Bilety oraz dokonując za nie płatności Klient zobowiązany jest do zachowania należytej staranności. Wprowadzenie nieprawidłowych danych np. kwoty przelewu, numeru rezerwacji lub kodu płatności lub danych płatnika uniemożliwiające identyfikację Klienta może skutkować odmową zaksięgowania wpłaty oraz anulowaniem transakcji.

Podczas transakcji nabycia przez Klienta biletów eBilet pełni rolę pośrednika pomiędzy Organizatorem wydarzenia a Klientem. eBilet odpowiada za dostarczenie biletu wstępu na wydarzenie. Organizator zobowiązany jest do umożliwienia posiadaczowi biletu uczestnictwa w wydarzeniu.

Niniejszy Regulamin ma zastosowanie również do zakupu produktów dostępnych w systemie eBilet. Przez produkt dostępny w systemie eBilet należy rozumieć każdą rzecz ruchomą będącą przedmiotem umowy sprzedaży pomiędzy eBilet a Klientem („**Produkt**"). Bilet nie jest Produktem. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, do zakupu Produktów mają zastosowanie postanowienia Regulaminu dotyczące sprzedaży biletów, w szczególności w zakresie procedury zawierania umów, sposobów i terminów płatności oraz metod dostawy.

2.1. Zakup biletów w serwisie internetowym eBilet.pl

Po dokonaniu wyboru wydarzenia z oferty serwisu eBilet, wyboru kategorii oraz rodzaju biletów oraz zaznaczeniu miejsc na planie sali, w której odbywa się wybrane wydarzenie (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca numerowane) lub wybraniu liczby miejsc/pakietów nienumerowanych (w przypadku wydarzeń, dla których dostępne są miejsca nienumerowane) należy wypełnić formularz z danymi osobowymi oraz wybrać metodę płatności oraz opcję dostawy biletów.

W przypadku wyboru płatności tradycyjnym przelewem Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Naciśnięcie przycisku "Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty i stanowi potwierdzenie zakupu w serwisie www.ebilet.pl. Następnie na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje wysłane wstępne potwierdzenie rezerwacji biletów. Po realizacji przelewu zgodnie z instrukcją, która znajduje się we wstępnym potwierdzeniu rezerwacji oraz zaksięgowaniu środków na rachunku eBilet Klient otrzymuje wiadomość e-mail z podziękowaniem za dokonanie płatności i potwierdzeniem zarejestrowania płatności w systemie eBilet oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Natomiast w przypadku wyboru wysyłki kurierem lub za pomocą paczkomatu – bilety zostaną wysłane na adres wskazany przy składaniu zamówienia.

W przypadku wyboru metody natychmiastowej płatności online (w szczególności kartą, BLIKiem lub przelewem online) za pośrednictwem Allegro Finance sp. z o.o., PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. Klient klikając pole „Potwierdzam zakup i płacę / confim and pay", wyraża wolę związania się umową na odległość i dokonuje rezerwacji biletu na wybrane przez siebie wydarzenie. Naciśnięcie przycisku "Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay", oznacza zamówienie z obowiązkiem zapłaty i stanowi potwierdzenie zakupu w serwisie www.ebilet.pl. Następnie Klient zostaje przekierowany na stronę Allegro Finance sp. z o.o., PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. Po otrzymaniu przez eBilet od Allegro Finance sp. z o.o., PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. informacji o realizacji płatności przez Klienta na podany przez Klienta w procesie rezerwacji adres e-mail zostaje wysłane potwierdzenie. Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji biletów oraz, w przypadku wyboru biletu domowego – bilet elektroniczny wysyłany w wiadomości e-mail w postaci linku lub załącznika. Natomiast w przypadku wyboru przesyłki kurierskiej lub paczkomatu – bilety zostaną wysłane na adres wskazany przy składaniu zamówienia.

Rezerwacja jest zobowiązująca dla serwisu eBilet oraz Organizatora wydarzenia artystycznego dopiero po wysłaniu na adres e-mail podany przez Klienta w procesie rezerwacji potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet. W przypadku opłaty za

bilet przelewem bankowym, wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet następuje po dokonaniu opłaty za rezerwację, po weryfikacji zgodności literowego kodu lub numeru rezerwacji otrzymanego na końcu procesu rezerwacji biletów i podanego przez Klienta podczas płatności.

W przypadku opłaty za bilet natychmiastową metodą płatności online (w szczególności przelewem online, BLIKiem lub kartą) za pośrednictwem Allegro Finance sp. z o.o., PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A., wysłanie do Klienta mailowego potwierdzenia zarejestrowania płatności w systemie eBilet następuje po otrzymaniu przez eBilet potwierdzenia z Allegro Finance sp. z o.o., PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. o dokonaniu płatności przez Klienta.

W razie jakichkolwiek wątpliwości co do poprawności przebiegu rezerwacji należy skontaktować się z Działem Obsługi Klienta przez formularz kontaktowy lub telefonicznie pod nr +48 (22) 122 80 99. Zakazane jest używanie botów lub innych zautomatyzowanych narzędzi teleinformatycznych umożliwiających zakup biletów bez ingerencji Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych z użyciem niedozwolonych narzędzi.

2.2. Zamówienia grupowe

Zamówienia grupowe (obejmują rezerwacje biletów dla grup powyżej 10 osób) są realizowane przez zespół Obsługi Klienta. Aby złożyć zamówienie grupowe należy skontaktować się przez formularz kontaktowy lub telefonicznie, pod nr +48 (22) 122 80 99.

3. BILETY I VOUCHERY

3.1. Zasady ogólne

Bilet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu na jakie został wystawiony. Zakup biletu oznacza akceptację Regulaminów dotyczących uczestnictwa w wydarzeniu. Pojedynczy bilet uprawnia do wejścia jedną osobę. W zależności od rodzaju wydarzenia bilet może być imienny lub na okaziciela. Bilet imienny uprawnia do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na bilecie.

Dopuszczalność i tryb zmiany danych na bilecie imiennym, w tym konieczność poniesienia opłaty za zmianę danych i jej wysokość, określa Organizator w Regulaminie Organizatora. O ile Organizator wydarzenia, którego dotyczy bilet imienny przewidział możliwość zmiany danych na bilecie, Klient może tego dokonać poprzez dedykowany formularz udostępniony w serwisie eBilet. Ostateczna kwota ewentualnej opłaty z tego tytułu jest przekazywana

Klientowi po wypełnieniu formularza. Opłata może być dokonana elektronicznie za pośrednictwem operatorów płatności wskazanych Klientowi w serwisie eBilet w trakcie składania wniosku o zmianę danych na bilecie.

Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu. Bilet nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób – w przypadku wykrycia takiego postępowania, bilet traci swoją ważność.
Klient powinien przechowywać bilety w bezpiecznym miejscu. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za zagubione lub skradzione bilety. Należy zauważyć, że bezpośrednie działanie promieni słonecznych lub ciepła może niekiedy uszkodzić bilety.

Duplikaty biletów wystawiane są wyłącznie w sytuacji, gdy Organizator wydarzenia przewiduje taką możliwość. Wydawanie duplikatów może wiązać się z koniecznością zapłaty opłaty za wydanie duplikatu w wysokości 20,- zł (powiększonej o koszty wysyłki).

Klient ma prawo weryfikowania zgodności biletu z treścią złożonego przez niego zamówienia. W przypadku, gdy treść biletu jest niezgodna z zamówieniem Klient powinien zgłosić ten fakt niezwłocznie do eBilet, gdyż błędy w treści biletów mogą skutkować odmową możliwości uczestniczenia w wydarzeniu.
Zniszczenie biletu może spowodować brak możliwości weryfikacji kodu a w konsekwencji odmówienie wstępu na wydarzenie.

Bilet uprawnia do uczestniczenia w wydarzeniu w miejscu wskazanym w jego treści. eBilet zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie biletów na określone wydarzenia przez jedną osobę. Liczba ta jest określona przez Organizatora i jest weryfikowania przy każdej transakcji. Polityka ta ma na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk w zakresie zakupów biletów. Ograniczenie dotyczące maksymalnej liczby biletów może przypadać na osobę, lub na kartę płatniczą. Powyższe zastrzeżenie nie może być obchodzone poprzez zakładanie dodatkowych kont przez tego samego Klienta. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania biletów zakupionych powyżej tego limitu. Bilety mogą być sprzedawane z określonymi zastrzeżeniami dotyczącymi wstępu lub wykorzystania, takimi jak dotyczące ograniczonego, przesłoniętego lub bocznego widoku lub minimalnego wieku uprawniającego do wstępu. Wszelkie tego typu zastrzeżenia będą zamieszczone na naszej stronie internetowej lub zostaniecie Państwo o nich powiadomieni w inny sposób przed lub w momencie dokonywania rezerwacji biletów.

Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem biletów wstępu na wydarzenia artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeksu Wykroczeń (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 281, ze zm.). Ponadto, Organizatorzy mogą zabronić odsprzedaży lub przekazania biletów na poszczególne wydarzenia.

Nie można łączyć biletu z żadnymi usługami hotelarskimi, turystycznymi lub usługami w zakresie zakwaterowania i/lub jakimikolwiek innymi towarami, produktami lub usługami w celu stworzenia pakietu, o ile nie zostanie wyrażona przez eBilet lub Organizatora formalna pisemna zgoda.

Decyzje w zakresie odwołania wydarzenia, zwrotów pieniędzy z tytułu odwołania wydarzenia, w zakresie zamiany biletu, odmowy wstępu na wydarzenie, nakazania opuszczenia wydarzenia, w zakresie zmiany programu wydarzenia, miejsca posiadaczowi biletu podejmuje Organizator na zasadach określonych w regulaminach dotyczących wydarzenia.

3.2. Ceny oraz kategorie cenowe

W zależności od wydarzenia w ramach systemu sprzedaży eBilet dostępne są bilety w różnych kategoriach cenowych. Na niektóre wydarzenia dostępne są również bilety ulgowe oraz pakiety specjalne, jak np. 3+1 (tzn. kup cztery bilety zapłać za trzy). Takie bilety są udostępniane na dane wydarzenie w zależności od decyzji Organizatora wydarzenia. O cenach biletów na wydarzenie decyduje Organizator. eBilet jedynie pośredniczy w ich sprzedaży. Organizator decyduje o przynależności konkretnych miejsc do danej kategorii cenowej.

Zamieszczona w serwisie transakcyjnym eBilet mapka z planem sali ma jedynie charakter poglądowy. Szczegółowych informacji na temat warunków panujących na sali, w tym widoczności z poszczególnych miejsc sali udziela Organizator i to u Organizatora Klient powinien w razie wątpliwości poszukiwać informacji w tym zakresie. eBilet nie dysponuje informacjami w tym zakresie i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne niedogodności dla Klienta wynikające ze specyfiki wybranego przez Klienta miejsca.

W przypadku chęci zgłoszenia reklamacji w związku z niedogodnościami (np. zła widoczność w związku z ustawieniem kamer telewizyjnych), w ramach niektórych wydarzeń eBilet może pośredniczyć w procesie reklamacji, jeżeli Klient zgłosi się do pracowników obsługi eBilet obecnych na miejscu wydarzenia. Jednakże eBilet jest jedynie pośrednikiem, zaś podmiotem obowiązanym do rozpatrzenia reklamacji jest Organizator danego wydarzenia.

W trakcie trwania sprzedaży biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet pula biletów może być zwiększana (mogą być dodawane kolejne bilety do sprzedaży) lub zmniejszana. Wobec tego wskazane jest zapoznawanie się przez Klientów z aktualną ofertą eBilet.

Ceny biletów mogą ulegać zmianie w trakcie trwania sprzedaży. W związku z tym w wypadku anulowania rezerwacji biletów dokonanej w ramach systemu sprzedaży eBilet np. z powodu wpłaty przez Klienta należności za bilety po terminie lub niepotwierdzenia przez system płatności elektronicznych uiszczenia opłaty za Bilet w terminie, eBilet nie będzie ponosił

odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów w wybranej przez Klienta pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

eBilet stara się, aby ceny zakupu biletów dostępnych dla naszych Klientów nie różniły się od tych w jakich bilety dostępne są u Organizatora. Jednakże z uwagi na to, że serwis eBilet ponosi koszty funkcjonowania systemu elektronicznej rezerwacji biletów, ceny biletów w serwisie eBilet i jego punktach sprzedaży mogą być wyższe od cen u Organizatorów. Dopłaty te są przeznaczone na pokrycie kosztów funkcjonowania serwisu. Brak zgody na dopłatę do obowiązującej u Organizatorów oryginalnej ceny biletu wyrażony po opłaceniu rezerwacji nie stanowi podstawy do reklamacji lub anulowania rezerwacji.

Do ceny biletów na poszczególne wydarzenia mogą być doliczone opłaty dodatkowe (w szczególności opłata serwisowa wyrażająca się w odpowiednim procencie całkowitej ceny zakupu biletu na wydarzenie lub opłaty wprowadzone przez Organizatora wydarzenia). O wysokości opłat dodatkowych oraz całkowitej cenie zakupu Klient zostanie poinformowany przed umożliwieniem mu dokonania zakupu biletu na wydarzenie.

3.3. Bilety kolekcjonerskie

Na niektóre wydarzenia eBilet oferuje specjalne bilety „kolekcjonerskie". Bilety kolekcjonerskie posiadają unikatową kolorową szatę graficzną i występują w ograniczonej ilości. Są dostępne jedynie przez stronę www.ebilet.pl. W przypadku zamówienia biletów kolekcjonerskich dostępna jest dostawa za pośrednictwem paczkomatu lub kurierem. Opłata za bilety kolekcjonerskie, w zależności od wydarzenia, może zostać doliczona do ceny biletu lub zostać pobrana przy zakupie biletu, przy czym o wysokości opłaty dodatkowej Klient zostanie poinformowany w formularzu zamówienia przed dokonaniem rezerwacji.

3.4. Bilety dla osób z niepełnosprawnościami

W ofercie eBilet znajdują się również bilety dla osób z niepełnosprawnościami. Miejsca dla osób z niepełnosprawnościami wyznacza Organizator. Takie bilety można kupić kontaktując się z nami przez formularz kontaktowy lub telefonicznie pod nr +48 (22) 122 80 99.

3.5. Kody rabatowe

W ramach systemu sprzedaży biletów eBilet dostępne są kody rabatowe o określonych nominałach. Kody rabatowe obniżają cenę brutto każdego biletu lub cenę brutto całego zamówienia o zniżki na jakie opiewają. W zależności od konkretnego przypadku lub wydarzenia, którego dotyczą kody rabatowe, maksymalna liczba biletów, co do których można zastosować kody rabatowe jest określona ilościowo. Kody rabatowe mogą obowiązywać przez cały okres sprzedaży lub tylko w określone dni. Mogą dotyczyć grupy wydarzeń lub pojedynczego wydarzenia. Kody to kombinacja znaków literowych lub znaków literowych i liczb. O wprowadzeniu oraz warunkach obowiązywania kodów rabatowych

zawsze decyduje Organizator wydarzenia. Kody rabatowe mogą być publikowane za pomocą wszelkich środków komunikowania, w tym w mediach, w mediach społecznościowych, w newsletterach, na stronie internetowej www.ebilet.pl lub za pośrednictwem Organizatora (ogólnodostępnie lub do wybranego grona odbiorców).

3.6. Vouchery eBilet

Serwis eBilet oferuje również Voucher eBilet, który można następnie wymienić na wybrane wydarzenie spośród propozycji na naszej stronie. Szczegółowe zasady korzystania z Vouchera określa Regulamin vouchera eBilet.

4. DOSTAWA I ODBIÓR BILETÓW

4.1.Zasady ogólne

Możliwe są następujące opcje dostawy i odbioru biletów sprzedawanych w ramach systemu sprzedaży eBilet: bilet domowy, przesyłka kurierska krajowa, przesyłka kurierska międzynarodowa, odbiór w paczkomacie oraz odbiór osobisty na miejscu wydarzenia. Nie wszystkie wymienione wyżej sposoby odbioru i dostawy biletów mogą być dostępne w ramach danego wydarzenia. O dostępnych w ramach danego wydarzenia sposobach odbioru i dostawy biletów oraz wysokości opłaty za dostawę Klient jest poinformowany najpóźniej w chwili dokonywania rezerwacji biletów.

4.2. Bilet domowy

Przy rezerwacji z opcją „bilet domowy", po opłaceniu rezerwacji, jej odbiorca odbiera bilet w formie elektronicznej umożliwiającej jego wydrukowanie przez rezerwującego we własnym zakresie. Pojedynczy bilet domowy uprawnia do wejścia na dotyczące go wydarzenie jedną osobę. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia raz otrzymanego biletu domowego przez rezerwującego lub osoby trzecie, którym rezerwujący udostępnił dane otrzymanego biletu domowego (w tym wydruku lub kopii elektronicznej). eBilet nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta, w trakcie wykonywania rezerwacji, błędnego adresu e-mail, na który przesyłane są „bilety domowe".

4.3. Przesyłka kurierska i wysyłka paczkomatem

Bilety są wysyłane według kolejności odbywania się wydarzeń (bilety na wydarzenia w najbliższej przyszłości są wysyłane w pierwszej kolejności). Maksymalny czas dostawy biletów wynosi 30 dni w przypadku zakupu biletów na wydarzenia odbywające się na terenie Rzeczpospolitej Polskiej oraz 60 dni w przypadku zakupu biletów na wydarzenia odbywające się poza granicami Rzeczpospolitej Polskiej (z zastrzeżeniem podania przez Klienta prawidłowego adresu dostawy). W momencie, gdy Klient poda niepełny lub błędny adres do

wysyłki, wysyłka może trwać dłużej lub może nie dojść do skutku z winy Klienta. Prosimy o zwrócenie szczególnej uwagi na podanie prawidłowych i kompletnych danych oraz wpisanie ich w odpowiednie miejsca w formularzu. W przypadku wątpliwości co do poprawności danych prosimy o kontakt telefoniczny lub poprzez formularz kontaktowy. eBilet nie ponosi odpowiedzialności za błędnie podany przez Klienta adres dostawy biletów. Informacja na temat kosztów dostawy jest podawana w trakcie procesu rezerwacji biletu.

W przypadku biletów specjalnych, w szczególności kolekcjonerskich lub spersonalizowanych, czas przygotowania biletu specjalnego będzie podany w opisie wydarzenia. W przypadku zakupu biletu specjalnego, do czasu dostawy należy doliczyć czas realizacji biletu specjalnego.

5. SPOSÓB I TERMIN PŁATNOŚCI

5.1. Zasady ogólne

W zależności od kanału sprzedaży oraz decyzji Organizatora wydarzenia możliwe są następujące rodzaje płatności: przelew online, przelew tradycyjny, karta płatnicza, BLIK, portfele elektroniczne, płatność gotówką, odroczone płatności oraz płatność ratalna. Skorzystanie z wymienionych metod płatności wymagać będzie akceptacji regulaminu dostawcy danej usługi płatniczej. W przypadku zakupu w pozostałych punktach sprzedaży płatności dokonywane są zgodnie z zasadami stosowanymi przez te punkty.

5.2. Karta płatnicza

W przypadku płatności kartą płatniczą, po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay") Klient zostanie przekierowany do PayU S.A., eCard S.A lub PayPro S.A. Przed podaniem numeru karty płatniczej prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie serwisu internetowego PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. oraz, że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od "https://").

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych PayPro S.A. odpowiada PayPro S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-327 Poznań, przy ul. Kanclerskiej 15, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP24/2014, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, o kapitale zakładowym w wysokości 5.476.300 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 7792369887, REGON 301345068, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji kartami płatniczymi przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem.

Dokonując płatności przy użyciu karty płatniczej należy wybrać typ karty (typy akceptowanych kart płatniczych Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, MasterCard Electronic), wpisać 16- cyfrowy nr karty, datę ważności karty oraz kod CVV2/CVC2, który znajduje się na odwrocie karty. W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A. , eCard S.A. lub PayPro S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy bilety na dane wydarzenie zostaną wyprzedane, cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

5.3. Przelew online

Po zatwierdzeniu rezerwacji wykonywanej za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet, oraz wybraniu opcji płatności przelewem online (poprzez kliknięcie pola: „Potwierdzam zakup i płacę / confirm and pay”), oraz po dokonaniu wyboru banku, który prowadzi rachunek, z którego Klient chce dokonać płatności, nastąpi przekierowanie na stronę transakcyjną wybranego banku. Przed zalogowaniem się prosimy o upewnienie się, że nastąpiło poprawne przekierowanie i że Klient znajduje się na stronie wybranego banku oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od: "https://").

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji przelewów online przeprowadzanych na stronach internetowych PayU S.A. odpowiada PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON

300523444, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji przelewów online przeprowadzanych na stronach internetowych PayPro S.A. odpowiada PayPro S.A., z siedzibą w Poznaniu, 60-327 Poznań, przy ul. Kanclerskiej 15, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP24/2014, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, o kapitale zakładowym w wysokości 5.476.300 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 7792369887, REGON 301345068, zgodnie ze swoim regulaminem.

Za realizację i bezpieczeństwo transakcji e-przelewów przeprowadzanych na stronach internetowych firmy eCard S.A. odpowiada firma eCard S.A. zgodnie ze swoim regulaminem.

W wypadku anulowania rezerwacji biletów w ramach systemu sprzedaży eBilet z powodu zapłaty za bilety po czasie wymaganym przez PayU S.A., eCard S.A. lub PayPro S.A. (15 minut), eBilet nie będzie ponosił odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu przez Klienta biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie (w szczególności w przypadku, gdy bilety na dane wydarzenie zostaną wyprzedane, cena biletów na dane wydarzenie w międzyczasie wzrośnie lub w ofercie eBilet pozostaną jedynie bilety droższe).

5.4. Przelew tradycyjny

W przypadku wyboru opcji płatności przelewem tradycyjnym zapłata powinna nastąpić możliwie jak najszybciej. Płatność powinna zostać zrealizowana zgodnie z instrukcją znajdująca się w potwierdzeniu rezerwacji. Kwota przelewu powinna być zgodna z kwotą do zapłaty podaną w potwierdzeniu rezerwacji, w szczególności nie powinna być zaokrąglana, czy dzielona na kilka przelewów. Tytuł przelewu powinien być taki sam, jak tytuł podany w potwierdzeniu rezerwacji. Na zaksięgowanie przelewu na rachunku eBilet czekamy 72 godziny od momentu wykonania rezerwacji. Po tym terminie rezerwacja jest anulowana, a bilety wracają do ogólnodostępnej puli biletów przeznaczonych do sprzedaży. W przypadku anulowania zamówienia nie ma możliwości jego przywrócenia, a jedynie jest możliwe złożenie nowego zamówienia. W takim przypadku eBilet nie może zagwarantować, że wybrane bilety będą wciąż dostępne. W przypadku, gdy wpłacone pieniądze wpłynęły po terminie określonym powyżej, Klientowi przysługiwać będzie jedynie zwrot wpłaconych środków.

5.5. Płatność ratalna i odroczone płatności

Zakup biletów oraz Produktów w systemie eBilet Klient może sfinansować poprzez odroczone płatności lub w formie płatności ratalnej online.

Szczegóły oferty odroczone płatności: https://www.ebilet.pl/lp/odroczone-platnosci

Szczegóły oferty płatności ratalnej: https://www.ebilet.pl/lp/platnosci-ratalne-e-raty

6. KONTAKT Z DZIAŁEM OBSŁUGI KLIENTA SERWISU EBILET

Telefonicznie pod nr: +48 (22) 122 80 99
Przez formularz kontaktowy

Dział Obsługi Klienta jest czynny w dni robocze w godzinach od 8.00 do 20.00 oraz w godzinach od 8:00 do 16:00 w soboty, niedziele oraz dni świąteczne. Kontakt przez infolinię możliwy jest w dni robocze od 8:00 do 20:00 oraz w godzinach od 8:00 do 16:00 w soboty, niedziele oraz dni świąteczne. W szczególnych przypadkach godziny pracy Działu Obsługi Klienta mogą ulec zmianie. W przypadku zmiany godzin pracy aktualne informacje będą zamieszczone na stronie https://www.ebilet.pl/kontakt/.

Koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy w ramach systemu sprzedaży eBilet nie przewyższają kosztów zwykle stosowanych za korzystanie z tych środków porozumiewania się.

7. FAKTURA

Klient dokonujący zakupu może otrzymać fakturę VAT na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT).

Aby otrzymać fakturę, w trakcie procesu zakupowego należy zaznaczyć opcję "Potrzebuję faktury", określić charakter zakupu poprzez wybór opcji "Firma" lub "Klient indywidualny" oraz wprowadzić poprawne dane. Jeśli wybierzesz opcję "Firma" i chcesz otrzymać fakturę z numerem NIP, dane muszą zostać podane najpóźniej przed potwierdzeniem zakupu i dokonaniem płatności.

W przypadku zakończenia procesu zakupowego bez zgłoszenia chęci otrzymania faktury, jej późniejsze otrzymanie możliwe jest tylko w przypadku klientów indywidualnych.

Klient indywidualny może otrzymać fakturę na żądanie (bez numeru NIP) również po zakończeniu procesu zakupowego.

W przypadku otrzymania przez eBilet całości zapłaty za bilet, faktury są wystawiane nie

później niż 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu.

Domyślną formą wystawiania faktur są faktury ustrukturyzowane (“faktury ustrukturyzowane”) wystawiane i udostępniane przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (“Krajowy System e-Faktur”) w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

Ponadto faktury ustrukturyzowane (ich wizualizacje) są udostępnione za pośrednictwem linka w panelu użytkownika w sklepie (w przypadku klientów posiadających konto w serwisie) oraz powiadomieniu przesyłanym drogą elektroniczną po zrealizowanej transakcji.

W przypadkach, w których eBilet jest zobowiązany do udostępnienia Klientowi faktury ustrukturyzowanej w sposób z nim uzgodniony, akceptacja Regulaminu oznacza zgodę na udostępnianie faktur ustrukturyzowanych w sposób wskazany w akapicie poprzedzającym. Klient ten w każdej chwili może cofnąć zgodę na udostępnienie mu faktur ustrukturyzowanych (ich wizualizacji) w sposób wskazany w akapicie poprzedzającym. Cofnięcie tej zgody oznacza akceptację Klienta na udostępnienie mu faktur ustrukturyzowanych papierowo na adres wskazany w formularzu zamówienia.

W przypadkach, w których niemożliwe jest wystawienie faktur ustrukturyzowanych, wystawiane są faktury w postaci elektronicznej. Faktury te są udostępnione za pośrednictwem linka w panelu użytkownika w sklepie (w przypadku klientów posiadających konto w serwisie) oraz powiadomieniu przesyłanym drogą elektroniczną po zrealizowanej transakcji.

W przypadkach, w których eBilet jest zobowiązany do uzgodnienia sposobu udostępnienia Klientowi faktury w postaci elektronicznej, akceptacja Regulaminu stanowi zgodę na udostępnienie tych faktur w sposób wskazany w akapicie poprzedzającym. Klient w każdej chwili może cofnąć zgodę na udostępnienie mu faktur w postaci elektronicznej o których mowa w akapicie poprzedzającym. Cofnięcie tej zgody oznacza akceptację Klienta na papierowe udostępnienie mu na adres wskazany w formularzu zamówienia faktur wystawionych w postaci elektronicznej. Cofnięcie tej zgody nie oznacza cofnięcia prezentowania wizualizacji tych faktur w panelu użytkownika w sklepie (w przypadku Klientów posiadających konto w serwisie).

W przypadku awarii Krajowego Systemu e-Faktur ogłoszonej w środkach społecznego przekazu eBilet zastrzega sobie możliwość wystawienia i przesłania Klientowi faktur w postaci elektronicznej lub papierowej.

Faktury ustrukturyzowane (ich wizualizacje) oraz faktury w postaci elektronicznej będą dostępne w panelu użytkownika (w przypadku Klientów posiadających konto w serwisie) przez okres 7 lat od ich wystawienia. W związku z czym nie są wystawiane duplikaty faktur ustrukturyzowanych ani faktur w postaci elektronicznej.

8. WSTĘP I UCZESTNICTWO

Organizator oraz właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie są upoważnieni do odmówienia wstępu w razie, gdy klienci dopuszczą się naruszenia jakichkolwiek postanowień i warunków wydarzenia lub warunków przez nich ustalonych. Organizator, właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie mogą okazjonalnie przeprowadzać kontrole bezpieczeństwa w celu zapewnienia bezpieczeństwa Klientom.

W przypadku spóźnienia, Organizator oraz właściciel lub zarządca obiektu, na którym odbywa się wydarzenie podejmą starania w celu zapewnienia osobom spóźnionym wstępu w trakcie przerwy na wydarzenie, przy czym wstęp nie zawsze może zostać zagwarantowany. Nieupoważnione używanie sprzętu fotograficznego lub nagrywającego jest zabronione. Pióra laserowe, telefony komórkowe, psy (poza będącymi przewodnikami osób z niepełnosprawnościami) i własne artykuły spożywcze i napoje klientów mogą być także zabronione (prosimy o sprawdzenie regulaminu obiektu oraz Regulaminu Organizatora).

Przedłużająca się ekspozycja na hałas może uszkadzać słuch.

Przed dokonaniem zakupu Biletów Klient zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz szczegółowymi informacjami dotyczącymi danego wydarzenia. W trakcie niektórych wydarzeń mogą być używane efekty specjalne takie jak efekty dźwiękowe, audiowizualne, świetlne oraz pirotechniczne, które mogą stanowić przeciwwskazania zdrowotne dla niektórych osób.

Klienci są zobowiązani do zapoznania się z wytycznymi organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 oraz przestrzegania zasad określonych przez organizatora wydarzenia.

9. ZWROTY BILETÓW / REZERWACJI

9.1. Prawo odstąpienia od umowy

W przypadku zakupu biletów Klientowi zawierającemu umowę w systemie sprzedaży biletów eBilet poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 287, ze zm.) **nie przysługuje** prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.

Z zastrzeżeniem akapitu poniżej, w przypadku zakupu Produktów Klient, będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego lub osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, może odstąpić od umowy bez podania

przyczyn zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta i w okresie 14 dni od dnia otrzymania Produktu, zawiadamiając o tym eBilet na adres spółki lub przez formularz kontaktowy. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 1 do Regulaminu.

Klientowi, o którym mowa w akapicie powyżej nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, w tym w szczególności od umowy:

i. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb

ii. w której przedmiotem świadczenia jest Produkt dostarczany w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu

iii. w której przedmiotem świadczenia są Produkty, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami.

iv. w której przedmiotem świadczenia są Produkty będące nagraniami dźwiękowymi lub wizualnymi albo programami komputerowymi dostarczanymi w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

Klient ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt eBilet. Klient powinien zwrócić produkt na adres eBilet: eBilet Polska sp. z o.o., adres siedziby: ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktu.

W przypadku odstąpienia od umowy eBilet zobowiązuje się do zwrotu dokonanych przez Klienta płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy stanowiących równowartość najtańszego kosztu dostawy. Zwrot środków nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. eBilet może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Wszelkie zwroty płatności będą dokonywane przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użył Klient, chyba że zgodzi się on na inny rodzaj zwrotu.

9.2. Zwroty

Jeżeli Regulamin Organizatora danego wydarzenia przewiduje zwrot biletów i w zakresie, w jakim zwrot taki przewiduje, do udziału eBilet w procedurze zwrotu będą miały zastosowanie

poniższe zasady.

W przypadku zwrotu Biletu, eBilet będzie zobowiązany do zwrotu na rzecz Klienta ceny za bilet w przypadku i w zakresie kwot otrzymanych na ten cel przez eBilet od Organizatora.

W przypadku uzyskania przez eBilet od Organizatora wiarygodnej informacji o odwołaniu wydarzenia lub zmianie jej daty, lub godziny, eBilet podejmie niezbędne działania w celu, jak najszybszego przekazania przedmiotowej informacji Klientom.

9.2.1. Zwrot w przypadku odwołania wydarzenia

W przypadku odwołania wydarzenia eBilet dokona na rzecz Klienta zwrotu ceny biletu oraz wszystkich opłat obligatoryjnych uiszczonych przy zakupie biletu.

W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet e-mail z konta pocztowego przypisanego do zamówienia.

W przypadku płatności kartą płatniczą środki zostaną zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za bilet.

W przypadku płatności innym instrumentem płatniczym środki zostaną zwrócone na ten instrument płatniczy.

Zwrot środków za zakupione bilety nastąpi w terminie 14 dni od dnia odwołania wydarzenia.

W przypadku zakupu w punkcie stacjonarnym bilety należy zwracać w miejscu zakupu za okazaniem dowodu zakupu.

9.2.2. Zwrot w przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia

W przypadku zmiany daty wydarzenia, Organizator za pośrednictwem eBilet zaproponuje Klientom miejsca na wybrane wydarzenie w innym terminie (w miarę dostępności) o wartości odpowiadającej wartości pierwotnie zakupionych biletów. Aby dokonać zwrotu biletu należy wysłać wiadomość przez formularz kontaktowy dostępny na stronie eBilet.pl podając informację o chęci zwrotu biletu oraz numer rezerwacji.

W przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia i zgłoszenia przez Klienta chęci zwrotu biletu, eBilet dokona na rzecz Klienta zwrotu ceny biletu oraz wszystkich opłat obligatoryjnych uiszczonych przy zakupie biletu.

W przypadku płatności przelewem środki zwracane są na numer rachunku bankowego, z którego została wykonana płatność za bilet, chyba że Klient wskaże inny numer rachunku wysyłając eBilet e-mail z konta pocztowego przypisanego do zamówienia. W przypadku płatności kartą płatniczą informację o płatności kartą należy podać w zgłoszeniu. W

przypadku płatności innym instrumentem płatniczym środki zostaną zwrócone na ten instrument płatniczy. Środki będą zwrócone na rachunek karty, którą dokonano płatności za bilet.

Zwrot środków za zakupione bilety nastąpi w terminie 14 dni od otrzymania przez eBilet informacji o chęci zwrotu biletu.

W przypadku zakupu w punkcie stacjonarnym bilety należy zwracać w miejscu zakupu za okazaniem dowodu zakupu.

9.2.3. Inne zwroty

Zwrot biletów lub ich wymiana, w przypadkach innych niż te, o których mowa w pkt 9.2.1. i 9.2.2. powyżej nie są możliwe.

10. REKLAMACJE

Reklamacje związane z zakupem biletu lub Produktu w systemie dystrybucji biletów eBilet mogą być zgłaszane w formie elektronicznej przez formularz kontaktowy lub pisemnie listem poleconym na adres eBilet Polska sp. z o.o.: ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa.

W przypadku, gdy towar zakupiony od eBilet nie jest zgodny z umową, w ramach reklamacji Klient może żądać od Sprzedawcy naprawy albo wymiany zakupionego towaru. Może również żądać obniżenia jego ceny albo odstąpienia od umowy na zasadach określonych w rozdziale 5a Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796) (tj. jeżeli Sprzedawca odmówił naprawy lub wymiany towaru; nie naprawił lub nie wymienił towaru; próbował naprawić lub wymienić, ale towar nadal jest niezgodny z umową; oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta; towar jest istotnie niezgodny z umową). eBilet ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.

Ustosunkowanie się do reklamacji przez eBilet następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

eBilet nie jest Organizatorem wydarzeń, na które sprzedaje bilety, dlatego do zgłoszeń reklamacyjnych dotyczących zwrotów biletów i rezerwacji, stosuje się postanowienia punktu 9 niniejszego Regulaminu.

W przypadku nieuznania przez eBilet reklamacji złożonej przez Klienta, może on skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub

powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.

11. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

eBilet ponosi odpowiedzialność za bilety zakupione wyłącznie poprzez portal eBilet.pl oraz w partnerskich stacjonarnych punktach sprzedaży. Bilety odkupione od innych Klientów, zakupione w nieoficjalnych punktach sprzedaży lub za pośrednictwem podmiotów trzecich, nieposiadających praw do sprzedaży i dystrybucji biletów, mogą okazać się nieważne.

Zamówione przez Klienta samodzielnie usługi, w tym turystyczne, hotelarskie i usługi w zakresie zakwaterowania w związku z wydarzeniem są organizowane na własne ryzyko Klienta.
Organizator ponosi odpowiedzialność za organizowane przez siebie wydarzenie, w tym za jego odbycie i przebieg oraz za dopuszczenie Klienta do udziału w wydarzeniu.

12. PRAWO WŁAŚCIWE

Transakcje kupna biletów oraz wszelkie czynności określone niniejszym regulaminem podlegają przepisom prawa Rzeczpospolitej Polskiej. W odniesieniu do Klienta będącego konsumentem, w rozumieniu rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego I Rady (WE) Nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I), i mającego miejsce zwykłego pobytu w krajach Unii Europejskiej, wybór prawa Rzeczpospolitej Polskiej nie pozbawia Klienta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów tego państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.

13. DANE OSOBOWE

Dane osobowe podane przez Klientów w miejscach do tego przeznaczonych, eBilet przetwarza zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z polityką prywatności zawartą w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

Organizatorom ujawniane są dane osobowe Klientów jedynie w przypadkach przewidzianych w Regulaminie w celach związanych z przeprowadzaniem Transakcji oraz Organizacji wydarzenia. W innych przypadkach, za uprzednią zgodą osoby, której dane dotyczą.

Zabronione jest wykorzystywanie informacji, o których mowa w niniejszym punkcie, w celach komercyjnych polegających na promowaniu w jakiejkolwiek postaci działalności Klienta prowadzonej poza eBilet.

Spółka zastrzega sobie prawo do filtrowania i zatrzymywania wiadomości wysyłanych przez Klientów w ramach narzędzi udostępnionych w eBilet, w szczególności jeśli mają charakter spamu, zawierają treści naruszające niniejszy Regulamin lub w inny sposób zagrażają bezpieczeństwu Klientów.

W przypadku, gdy na skutek automatycznej analizy wiadomości, o której mowa powyżej, Spółka nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi Klientowi, jego wiadomość zostanie niezwłocznie przekazana do Organizatorowi celem udzielenia odpowiedzi.

14. WYPOWIEDZENIE I ZMIANA REGULAMINU

Niniejszy Regulamin może być zmieniany na zasadach i w zakresie określonym w art. 384[1] Kodeksu cywilnego, tj. przez doręczenie lub uprzystępnienie informacji o zmianie w sposób wskazany w art. 384 Kodeksu cywilnego. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia doręczenia informacji o zmianie lub w innym terminie wskazanym w takiej informacji, chyba że Klient przed jej wejściem w życie wypowie stosunek prawny łączący go z eBilet w sposób oraz ze skutkami wskazanymi powyżej. Zmiana Regulaminu nie ma skutku względem zakupów biletu, Produktu lub Vouchera dokonanych przed zmianą, do których zastosowanie znajduje Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dacie zakupu.

Regulamin obowiązuje od dnia 15 września 2026 r.

Załącznik nr 1 - Formularz odstąpienia od umowy

Wzór formularza odstąpienia od umowy
formularz należy wypełnić jedynie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

W ciągu 14 dni od otrzymania Produktu, Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, może odstąpić od umowy bez podania przyczyn zawiadamiając o tym eBilet. **Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w przypadku zakupu biletów!**

UWAGA!

W PRZYPADKU ZAKUPU **BILETÓW** KLIENTOWI ZAWIERAJĄCEMU UMOWĘ W SYSTEMIE SPRZEDAŻY BILETÓW EBILET 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 2014 R. POZ. 827) **NIE PRZYSŁUGUJE** PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY BEZ PODAWANIA PRZYCZYNY, O KTÓRYM MOWA W ART. 27 USTAWY Z DNIA 30 MAJA 2014 ROKU O PRAWACH KONSUMENTA.

eBilet Polska sp. z o.o.
ul. Żelazna 51/53
00-841 Warszawa
kontakt@ebilet.pl

– Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży dotyczącej zamówienia nr ……..

data odbioru przesyłki to ……..

imię i nazwisko: ……..

numer rachunku bankowego do zwrotu wpłaconej ceny:

……..

data: ……..

podpis: ……..

(*) Niepotrzebne skreślić.

Załącznik nr 2. Polityka ochrony prywatności

Część I. Definicje, cele i zakres obowiązywania Polityki

DEFINICJE

1. **Dane Osobowe** - w rozumieniu definicji zawartej w art. 4 pkt. 1) RODO, dane osobowe są to informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej, adres do doręczenia Towarów związanych z zakupionym biletem w ramach eBilet, IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz innej podobnej technologii.
2. **Konto -** prowadzony dla zarejestrowanego Użytkownika przez Spółkę pod adresem email zbiór zasobów, w którym gromadzone są dane Użytkownika oraz informacje o jego Transakcjach w ramach Serwisu.
3. **Polityka** - niniejsza Polityka ochrony prywatności.
4. **Produkt** - Każda rzecz ruchoma będąca przedmiotem umowy sprzedaży pomiędzy eBilet a Klientem.
5. **Rejestracja -** procedura zakładania Konta.
6. **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.
7. **Serwis** - serwis internetowy, prowadzony w ramach działalności Spółki, tj.: eBilet.pl.
8. **Spółka** - eBilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000496514, kapitał zakładowy: 8 470 000,00 złotych, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 9512376701, REGON 147085850.
9. **Transakcje** - zawieranie umów sprzedaży Biletów lub Produktów w ramach Serwisu.
10. **Usługi Towarzyszące** - usługi lub funkcjonalności świadczone lub udostępnianie przez Spółkę lub przez podmioty trzecie, w tym usługi świadczone na podstawie odrębnych regulaminów, które wspomagają główną działalność Spółki lub ułatwiają Użytkownikom korzystanie z usług Spółki, między innymi poprzez finansowanie, zabezpieczenie lub reklamowanie Transakcji.
11. **Użytkownik** - podmiot, który uzyskał dostęp do usług świadczonych przez Spółkę w ramach Serwisu, na zasadach określonych w Regulaminie

CELE I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA POLITYKI

Administratorem Danych Osobowych Użytkowników będących osobami fizycznymi jest Spółka. Oznacza to, że Spółka ustala cele i sposoby przetwarzania Twoich Danych Osobowych.

Celem Polityki jest określenie działań podejmowanych przez Spółkę w zakresie ochrony Twoich Danych Osobowych, przetwarzanych za pośrednictwem Serwisu, jak również w ramach powiązanych z nimi usług (w tym również Usług Towarzyszących). Polityka określa w szczególności zakres i podstawy prawne przetwarzania Twoich Danych Osobowych, które gromadzone są przez nas w związku z korzystaniem przez Ciebie z Serwisu, oraz Usług Towarzyszących. Twoje Dane Osobowe otrzymujemy od Ciebie przy zakładaniu Konta w eBilet, w związku z aktywnościami (w tym Zakupie Biletów) dokonywanymi przez Ciebie w ramach Serwisu, przeglądaniem Ofert oraz w związku z aktualizacjami Twoich Danych Osobowych dokonywanymi przez Ciebie za pośrednictwem Konta. Przetwarzanie Danych Osobowych może być również związane z wykonywaniem przez Ciebie szeregu innych działań bezpośrednio związanych z korzystaniem z Serwisu oraz Usług Towarzyszących. Dane Osobowe niezbędne do realizacji umowy związanej z zakupem Biletu mogą zostać przekazane do Organizatora wydarzenia. W przypadku korzystania z Usług Towarzyszących, Twoje Dane Osobowe mogą nam również przekazywać dostawcy zewnętrzni oferujący te Usługi Towarzyszące.

Korzystanie przez Ciebie z Serwisu lub z powiązanych z nimi usług, możliwe jest jedynie po zapoznaniu się z postanowieniami niniejszej Polityki i Regulaminu zakupu w systemie dystrybucji biletów eBilet (dalej: "Regulamin").

Klikając w linki zamieszczone w Serwisie możesz zostać przekierowana/y do stron internetowych lub serwisów, które są administrowane lub stanowią usługę świadczoną przez podmioty niezależne od Spółki. W takim przypadku proces przetwarzania Danych Osobowych odbywa się zgodnie z zasadami określonymi przez te podmioty – np. w polityce ochrony prywatności właściwej dla usług lub aplikacji dostępnych w ramach zewnętrznych stron internetowych lub serwisów.

Wszelkie działania Spółki podlegają przepisom prawa, które obowiązują w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności przepisom RODO oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 10 maja 2018 roku. W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących zasad i sposobu ochrony Twoich Danych Osobowych przez Spółkę, skontaktuj się ze Spółką. Nasze dane kontaktowe znajdują się w części IX Polityki.

Część II. Zakres Danych Osobowych przetwarzanych przez Spółkę

Zakres Danych Osobowych przetwarzanych przez Spółkę może różnić się w zależności od

tego, z jakich usług lub funkcjonalności dostarczanych przez Spółkę korzystasz. Aby ułatwić Ci zrozumienie tego, w posiadaniu jakich Twoich Danych Osobowych jesteśmy, poniżej zawarliśmy informacje o kategoriach Danych Osobowych, które przetwarzamy, z podziałem na cele ich przetwarzania.

Podczas Rejestracji wymagamy podania przez Ciebie następujących Danych

Osobowych: Gdy rejestrujesz Konto w Serwisie:

- adresu email, hasła.

Jeśli z jakiegoś powodu nie podasz tych Danych Osobowych, niestety nie będziemy mogli zawrzeć z Tobą umowy, a w konsekwencji nie będziesz mógł korzystać z usług Spółki, dostępnych dla Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji.

W przypadku niektórych funkcjonalności oferowanych przez Serwis będziesz musiał się zarejestrować. Podczas Rejestracji zapytamy Cię o adres email i hasło jakiego będziesz używał na naszej witrynie lub poprosimy o zalogowanie się do Serwisu poprzez zewnętrzne usługi uwierzytelniające opisane poniżej.

Podczas korzystania przez Ciebie z Konta dodatkowo przetwarzamy informacje o Twoich działaniach w Serwisie, m.in. o historii Twoich zakupów oraz wybranych metodach płatności.

Ponadto, Twoje Dane Osobowe możemy pozyskiwać w związku z korzystaniem przez Ciebie z opcji logowania się do Serwisu lub Rejestracji w Serwisie za pośrednictwem zewnętrznych usług uwierzytelniających, oferowanych przez inne podmioty działające niezależne od Spółki (np. usług oferowanych przez Google, Allegro lub usług oferowanych w ramach serwisów, w tym o charakterze społecznościowym – np. Facebook). W takim wypadku, pozyskujemy Twoje Dane Osobowe wyłącznie w postaci imienia i nazwiska, adresu e-mail i te Dane Osobowe możemy przypisać do Twojego Konta lub przetwarzać tylko na potrzeby takiego logowania lub Rejestracji w Serwisie (zakres pozyskanych danych może być węższy, zależy on od wykorzystanej przez Ciebie funkcjonalności). Korzystając z zewnętrznych usług uwierzytelniających należy zapoznać się z regulaminem i zasadami przetwarzania danych osobowych podmiotów oferujących takie usługi.

Logowanie do Serwisu lub Rejestracja w Serwisie przy wykorzystaniu funkcjonalności Meta Platforms Ireland Limited (Facebook) odbywa się w drodze współadministrowania danych osobowych Meta z eBilet.

eBilet i Meta uzgodnili, że Meta odpowiada za zapewnienie egzekwowania praw osób, których dane dotyczą, zgodnie z art. 15-20 RODO w odniesieniu do danych osobowych przechowywanych przez Meta po wspólnym przetwarzaniu.

Uzgodnienia dotyczące współadministrowania eBilet i Meta są dostępne na stronie: https://www.facebook.com/legal/controller_addendum, a informacja na temat danych, które mogą być przetwarzane w ramach współadministrowania jest dostępna na stronie: https://www.facebook.com/legal/terms/businesstools_jointprocessing.

Niezależnie od powyższego, pamiętaj, że jeżeli używając mediów społecznościowych we własnym zakresie, korzystasz z publicznego profilu (tj. profilu, do których dostęp może mieć każdy, kto korzysta z Internetu), udostępniasz swoje Dane Osobowe na podstawie własnej, przemyślanej i świadomej decyzji. Powinieneś starannie rozważyć ryzyko, które może wiązać się z takim upublicznieniem Danych Osobowych, w szczególności adresu lub dokładnej lokalizacji. Takim ryzykiem może być na przykład możliwość zidentyfikowania, utrata części prywatności, a w skrajnych przypadkach nawet kradzież tożsamości.

W przypadku Użytkowników zalogowanych w Serwisie za pośrednictwem Konta Allegro, Serwis umożliwia zweryfikowanie dostępności metody płatności Allegro Pay przed przekierowaniem do dostawcy usług płatniczych. Weryfikacja następuje poprzez automatyczną wymianę informacji pomiędzy eBilet a Allegro w momencie wyboru tej metody w panelu płatności.

W przypadku zamówienia biletu wymagamy podania przez Ciebie następujących Danych Osobowych:

- Imienia, nazwiska, adresu email oraz numeru telefonu.

W przypadku zamówienia biletu z dostawą dodatkowo:

- Imienia, nazwiska - odbiorcy, adresu dostawy (miasto, ulica, numer domu i mieszkania oraz kod pocztowy) oraz numeru telefonu.

W przypadku chęci otrzymania faktury dodatkowo:

- Nazwa podmiotu, NIP, adres podmiotu.

Dokonanie Transakcji jest możliwe również bez Rejestracji. W trakcie realizacji Transakcji zostaniesz poproszony o akceptację Regulaminu. **W przypadku dokonania**

Transakcji bez Rejestracji będziemy przetwarzać następujące dane: imię, nazwisko, adres email, numer telefonu oraz numer rachunku bankowego (w przypadku płatności przelewem bankowym).

W przypadku korzystania przez Ciebie z Usług Towarzyszących, przetwarzamy Twoje Dane Osobowe niezbędne do ich świadczenia jako administrator lub podmiot przetwarzający.

Jeśli jest to niezbędne do świadczenia Usługi Towarzyszącej Twoje Dane Osobowe obejmujące m.in. aktualny status płatności, dane niezbędne do zaoferowania lub zawarcia umowy ubezpieczenia, otrzymujemy także od dostawców zewnętrznych oferujących swoje usługi finansowe lub inne usługi za pośrednictwem eBilet.

W zakresie korzystania przez Ciebie z formularzy kontaktowych przetwarzamy takie dane kontaktowe, jakie niezbędne są do prowadzenia z Tobą komunikacji (np. udzielenia odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytanie) oraz do zrealizowania Twojej prośby. Mogą być to takie Dane Osobowe jak imię i nazwisko, adres e-mail lub numer telefonu.

Dodatkowo, w ramach obsługi Użytkownika, możemy nawiązać z Tobą kontakt także poprzez wykorzystanie Danych Osobowych umieszczonych w tym celu w Twoim Koncie lub przekazanych przez Ciebie poprzez kanały social media (np. Facebook Messenger, Instagram, Twitter, WhatsApp). W przypadku kontaktu ze Spółką za pośrednictwem kanałów social media oferowanych przez podmioty niezależne od Spółki, Spółka pozyskuje Dane Osobowe w postaci nazwy Użytkownika (w przypadku np. Facebook Messenger, Instagram, Twitter) lub numeru telefonu (np. w przypadku WhatsApp) tylko na potrzeby kontaktu. Jeżeli będzie to dozwolone na gruncie obowiązujących przepisów prawa, Spółka będzie także uprawniona do pozyskiwania (i przetwarzania w inny sposób, na przykład przechowywania) innych Danych Osobowych dotyczących prowadzonej z Tobą komunikacji, np. informacji o prośbach o wsparcie lub informacji zwrotnych ze strony Użytkowników.

Twoje Dane Osobowe możemy przetwarzać również **w ramach rozmów przychodzących na infolinię Spółki.** Połączenia przychodzące na infolinię Spółki są nagrywane. Jeżeli zdecydujesz się skontaktować się z nami telefonicznie, Twoje Dane Osobowe, m.in. w zakresie numeru telefonu oraz treści nagrania (w tym informacji podanych w trakcie rozmowy), będziemy przetwarzać w celu jak najlepszej realizacji zgłoszenia.

W związku z Twoim uczestnictwem w konkursach lub akcjach promocyjnych, będziemy przetwarzać Twoje Dane Osobowe, które są niezbędne do realizacji powyższych wydarzeń. W zależności od rodzaju organizowanego wydarzenia, mogą to być m.in. imię i nazwisko,

dane kontaktowe (takie jak numer telefonu lub adres e-mail), czy też wszelkie inne dane niezbędne do spełnienia kryteriów uczestnictwa w tych wydarzeniach. Jeżeli w danym wydarzeniu przewidziana jest nagroda, aby móc Ci ją dostarczyć, możesz być zobowiązany do podania nam dodatkowo swojego adresu zamieszkania, numeru dowodu tożsamości lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, numeru PESEL, numeru NIP oraz innych danych niezbędnych do wydania nagrody (np. numeru rachunku bankowego).

W zakresie prowadzonych działań marketingowych możemy w oparciu o uzasadniony interes Spółki lub uzasadniony interes podmiotów współpracujących ze Spółką w szczególności w ramach Usług Towarzyszących, albo w oparciu o Twoją zgodę, przetwarzać informacje pomagające nam dopasować reklamy i treści do Twoich preferencji i oczekiwań (w tym w związku z wyświetlaniem reklamy behawioralnej). Mogą być to m.in. adres IP, dane pochodzące z plików cookies, czy też informacje o Twoim ruchu na stronie, w tym o przeglądanych Produktach i Twoich preferencjach w tym zakresie. Dodatkowo, w oparciu o powyższe przesłanki będziemy przetwarzać również Twoje dane kontaktowe, w tym dane niezbędne do przesłania Ci informacji, w tym informacji handlowych, w zakresie przez Ciebie podanym (numer telefonu lub adres e-mail).

Twoje Dane Osobowe mogą być przez nas przetwarzane również **w celach analitycznych oraz statystycznych, w tym w celu przeprowadzania ankiet**. W tych celach będziemy wykorzystywać przede wszystkim informacje na temat Twojej aktywności w Serwisie, w tym informacje związane z korzystaniem przez Ciebie z poszczególnych usług, jak również Dane Osobowe dotyczące Twoich preferencji i oczekiwań. W drodze ankiet przesyłanych Użytkownikom za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź udostępnianych bezpośrednio w Serwisie, Spółka może zbierać od Ciebie Dane Osobowe, które mogą przykładowo obejmować wiek. Twoje Dane Osobowe możemy wykorzystywać również w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa Serwisu.

Możemy przetwarzać Twoje Dane Osobowe w związku z przysługującym nam uprawnieniem do dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami. W tym celu Spółka przetwarza Twoje Dane Osobowe nie dłużej niż przez cały okres, w którym roszczenia wynikające z zawartej przez Ciebie ze Spółką umowy lub związane z korzystaniem przez Ciebie z usług świadczonych przez Spółkę, Usług lub Usług Towarzyszących nie uległy przedawnieniu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Może być to przykładowo kwota zadłużenia, informacje związane z konkretnym zamówieniem, dane o Transakcjach, czy też informacje pozyskane w związku z nawiązaniem przez Ciebie kontaktu przez infolinię Spółki. Zakres przetwarzanych przez nas Danych Osobowych może się każdorazowo zmieniać, w zależności od przedmiotu roszczenia.

Część III. Cele, podstawy i okres przetwarzania Danych Osobowych przez Spółkę

W zależności od tego, z jakich usług świadczonych przez Spółkę korzystasz, różne są cele i podstawy prawne przetwarzania Danych Osobowych przez Spółkę oraz okresy, przez które Spółka może przechowywać lub wykorzystywać Twoje Dane Osobowe.

Przy każdym z celów przetwarzania określiliśmy podstawę prawną oraz maksymalny okres przechowywania Danych Osobowych. Po wskazanym okresie nie będziemy wykorzystywać Danych Osobowych we wskazanym celu. Nie oznacza to jednak, że w każdym przypadku je usuniemy. Będziemy przechowywać Twoje Dane Osobowe przez najdłuższy ze wskazanych terminów odnoszących się do konkretnych usług Spółki. Przykładowo, po zrezygnowaniu przez Ciebie z prowadzenia Konta przestaniemy przetwarzać Twoje Dane Osobowe w celu świadczenia Ci usług w ramach Konta, ale będziemy je przechowywać przez okres dopuszczony przepisami prawa, aby umożliwić Ci dochodzenie swoich praw, jak również, aby zapewnić możliwość wykazania historii rozliczeń finansowych pomiędzy Tobą, a Spółką.

Poniżej opisaliśmy standardowe działania na Danych Osobowych w związku z korzystaniem z usług świadczonych przez Spółkę. Bardziej szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania Danych Osobowych w przypadku korzystania z określonych usług mogą znajdować się także w regulaminach tych usług.

REJESTRACJA I OBSŁUGA KONTA, OBSŁUGA TRANSAKCJI UŻYTKOWNIKÓW

Korzystanie z części funkcjonalności dostępnych w ramach Serwisu wymaga od Ciebie dokonania Rejestracji zgodnie z Regulaminem. W ramach naszych usług umożliwiamy założenie Konta. Założenie i korzystanie z Konta wiąże się z przetwarzaniem przez nas Twoich Danych Osobowych.

Spółka przetwarza Twoje Dane Osobowe również w związku z obsługą Twoich Transakcji. Za pośrednictwem Serwisu możesz w szczególności:

- dokonywać Transakcji zakupów jako osoba fizyczna lub przedsiębiorca w ramach Konta;
- dokonywać Transakcji zakupów zakupów jako osoba fizyczna lub przedsiębiorca bez zakładania Konta;

W związku z obsługą Konta oraz Transakcji przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Dodatkowo Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych lub ~~i~~

zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

W związku z dokonywaniem niektórych Twoich Transakcji (Transakcje objęte obowiązkiem archiwizacji lub rozliczenia podatku VAT przez Spółkę) jesteśmy zobowiązani przepisami prawa do przetwarzania, w tym archiwizacji, danych osobowych, w tym Twoich Danych Osobowych, dotyczących tych Transakcji.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Podjęcie działań związanych z obsługą Rejestracji dokonywanej przez Użytkownika oraz świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie obsługi Kont Użytkowników	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do zawarcia i wykonania umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. f RODO (ochrona własnych interesów gospodarczych - przeciwdziałanie oszustwom i nadużyciom)	5 lat licząc od końca roku, w którym na koncie została rozwiązana umowa
Podjęcie działań związanych z obsługą Transakcji dokonywanej przez Użytkownika w ramach Konta	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do zawarcia i wykonania umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z art. 74 Ustawy o rachunkowości (niezbędność do wykonania obowiązku prawnego Administratora)	5 lat licząc od końca roku, w którym na koncie została rozwiązana umowa

Podjęcie działań związanych z obsługą Transakcji dokonywanej przez Użytkownika poza ramami Konta	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do zawarcia i wykonania umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z art. 74 Ustawy o rachunkowości (niezbędność do wykonania obowiązku prawnego Administratora)	5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym dokonana została Transakcja
Podjęcie działań związanych z obsługą Transakcji dokonywanej przez Użytkownika poza ramami Konta, która nie została opłacona	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawne uzasadniony interes Administratora polegający na rejestracji próby zawarcia Transakcji)	12 miesięcy liczone od początku roku następującego po roku, w którym miała miejsce próba zawarcia Transakcji
Udostępnienie Danych Osobowych w sytuacji logowania do Serwisu poprzez usługę zewnętrzną	Art. 6 ust.1 lit a RODO (zgoda Użytkownika) – wyłącznie w zakresie opcjonalnych Danych Osobowych, które nie są niezbędne do korzystania z Konta	Do momentu zakończenia świadczenia usługi

Obsługa reklamacji, w tym rozwiązywanie problemów technicznych	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, polegający na ochronie praw Spółki i Użytkownika)	Do momentu zakończenia obsługi reklamacji lub rozwiązania zgłoszonego problemu
Dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy lub związanych ze świadczeniem usług, w tym windykacja należności, prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, polegający na ochronie praw Spółki)	Do ostatniego dnia roku kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od momentu zakończenia świadczenia usługi
Realizacja obowiązków dotyczących przetwarzania, w tym archiwizacji danych transakcyjnych wynikających z Pakietu e-commerce VAT	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny)	10 lat, licząc od końca roku, w którym Transakcja została przeprowadzona.

USŁUGI TOWARZYSZĄCE, W TYM USŁUGI FINANSOWE DOSTAWCÓW ZEWNĘTRZNYCH

W związku z prowadzoną działalnością Spółka umożliwia Ci skorzystanie z Usług Towarzyszących, świadczonych lub udostępnianych przez Spółkę lub podmioty trzecie. Usługi Towarzyszące obejmują również usługi ubezpieczeniowe. Usługi Towarzyszące mogą być świadczone lub udostępniane na zasadach określonych w Regulaminie (w tym w załącznikach do Regulaminu) lub oddzielnych regulaminach takich usług lub funkcjonalności.

Spółka może również uczestniczyć w świadczeniu Usług Towarzyszących przez podmioty trzecie, np. poprzez:

- udostępnienie Ci informacji o usługach i ofertach podmiotów trzecich;
- pośredniczące w zawieraniu przez Ciebie umów o świadczenie Usług Towarzyszących podmiotów trzecich, w tym poprzez udostępnianie usług związanych m.in. z finansowaniem i zabezpieczaniem Transakcji, takich jak m.in. ubezpieczenie Biletu lub kredyt konsumencki na zakup Biletu.

W przypadku opisanym powyżej, Spółka może działać jako podmiot przetwarzający Dane Osobowe na zlecenie administratora, który świadczy Ci usługi.

W związku z realizacją Usług Towarzyszących, przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

W przypadku korzystania z Usług Towarzyszących świadczonych przez podmioty trzecie niezależne od Spółki, zasady przetwarzania Twoich Danych Osobowych mogą być zawarte w dokumentach udostępnionych przez te podmioty w ramach zewnętrznych stron internetowych lub serwisów, np. w regulaminie takiej usługi lub w polityce ochrony prywatności.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Wsparcie dla ubezpieczenia zakupionego Biletu	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na poprawianiu jakości świadczonych usług na rzecz Użytkownika)	Do momentu zakończenia korzystania z usług Spółki lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Zapewnienie obsługi usług płatniczych, wykonania płatności prowizji z tytułu Transakcji oraz zabezpieczenia płatności w Serwisie	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na poprawianiu jakości świadczonych usług na rzecz Użytkownika)	Do momentu zakończenia korzystania z usług Spółki lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych

Realizacja obowiązków ustawowych wynikających z przepisów podatkowych i rachunkowych w zakresie rozliczenia Usług Towarzyszących, jeżeli w stosunku do usługi występuje taka konieczność	Art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z art. 70 § 1 Ordynacji podatkowej (niezbędność do wykonania obowiązku prawnego)	5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku
Realizacja obowiązków ustawowych wynikających z przepisów podatkowych i rachunkowych w zakresie rozliczenia Usług Towarzyszących, jeżeli w stosunku do usługi występuje taka konieczność	Art. 6 ust.1 lit. c RODO w związku z art. 74 Ustawy o rachunkowości (niezbędność do wykonania obowiązku prawnego)	5 lat licząc od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym dokonana została Transakcja
Dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy lub związanych ze świadczeniem Usług Towarzyszących, w tym windykacja należności, prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, polegający na ochronie praw Spółki)	Do ostatniego dnia roku kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od momentu zakończenia świadczenia usługi. Czas przetwarzania może zostać wydłużony do momentu definitywnego zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych lub karnych wymagających przetwarzania danych osobowych

OBSŁUGA UŻYTKOWNIKA I FORMULARZ KONTAKTOWY

Jeżeli kontaktujesz się z działem obsługi Użytkownika, w tym poprzez wykonanie połączenia telefonicznego na infolinię Spółki, Spółka w ramach prowadzenia Serwisu, może przetwarzać (np. przechowywać czy analizować) Twoje Dane Osobowe.

Spółka może również gromadzić Twoje Dane Osobowe, jeżeli kontaktujesz się za pośrednictwem dostępnych w Serwisie narzędzi, w tym formularza kontaktowego dostępnego na eBilet.pl. Te Dane Osobowe są niezbędne do umożliwienia Spółce nawiązania z Tobą kontaktu, Udostępniany przez Spółkę formularz kontaktowy nie służy do prowadzenia prywatnej korespondencji niezwiązanej z realizacją Transakcji i wykorzystanie go do takich celów może stanowić naruszenie Regulaminu. Aby przeciwdziałać naruszeniom prawa, w tym nieuczciwym praktykom, Spółka gromadzi dane dotyczące komunikacji dokonywanej za pośrednictwem wspomnianego powyżej formularza. Spółka może też analizować i blokować za pomocą specjalnego oprogramowania treść wiadomości poprzez wspomniany powyżej formularz kontaktowy, w szczególności, jeśli mają charakter spamu (niechcianych informacji reklamowych), zawierają niedozwolone treści np. zachętę do dokonywania przestępstw lub w inny sposób zagrażają bezpieczeństwu Użytkowników, np. naruszają Regulamin.

W związku z obsługą zapytań kierowanych do Spółki. w tym poprzez formularz kontaktowy, przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Kontaktowanie się z Użytkownikami, w tym w celach związanych ze świadczeniem usług, obsługą Użytkownika, poprzez dostępne kanały komunikacji, w szczególności e-mail, telefon oraz kanały social media (np. Facebook	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do wykonania umowy)	Do momentu zakończenia świadczenia usług

Messenger, Instagram, Twitter, WhatsApp, chatbot (udzielanie automatycznych odpowiedzi);		
Obsługa próśb Użytkowników przekazywanych w szczególności działowi obsługi Użytkownika oraz poprzez formularz kontaktowy, gdy nie są one związane wprost z wykonaniem umowy	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na odpowiadaniu na kierowane zapytania)	Do momentu udzielenia odpowiedzi lub zrealizowania przedmiotu zapytania lub prośby
Zapobieganie naruszeniom w prowadzonej komunikacji	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa świadczonych usług)	Do momentu zakończenia prowadzonej komunikacji
Dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy lub związanych ze świadczeniem usług, w tym windykacja należności, prowadzenie postępowań sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, polegający na ochronie praw Spółki)	Do ostatniego dnia roku kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od momentu zakończenia świadczenia usługi

PROGRAMY, KONKURSY, AKCJE PROMOCYJNE

Od czasu do czasu Spółka organizuje konkursy lub akcje promocyjne. Wydarzenia te mogą również polegać na dostarczeniu Tobie treści lub usług w zamian za dostarczenie Twoich Danych Osobowych lub zgodę na ich przetwarzanie. Jeżeli podejmiesz decyzję o udziale w

takim wydarzeniu, Twoje Dane Osobowe (np. informacje niezbędne do kontaktu), mogą być wykorzystywane przez Spółkę do jego sprawnego przeprowadzenia, np. do powiadomienia o zwycięstwie. Dane kontaktowe Użytkowników, którzy dobrowolnie wezmą udział w wydarzeniach, są przetwarzane przez Spółkę zgodnie z przepisami prawa i w celach związanych z tymi wydarzeniami.

Jeżeli weźmiesz udział w programie, konkursie lub akcji promocyjnej, Twoje Dane Osobowe mogą być wykorzystywane przez Spółkę zgodnie z poniższą tabelą, jednak bardziej szczegółowe zasady przetwarzania Danych Osobowych mogą być zamieszczane w dedykowanych regulaminach tych wydarzeń. Dodatkowo Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Umożliwienie uczestnictwa w konkursie lub akcji promocyjnej	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes polegający na wykonaniu zobowiązań wynikających ze złożenia przyrzeczenia publicznego, organizowania konkursów lub podobnych akcji, w tym w związku z wykonywaniem działań ukierunkowanych na promowanie marki Spółki)	Do momentu zakończenia uczestnictwa w konkursie (np. wydania nagrody) lub akcji promocyjnej lub do momentu złożenia skutecznego sprzeciwu
Dochodzenie roszczeń i obrona przed roszczeniami wynikającymi z zawartej umowy lub związanych z umożliwieniem uczestnictwa w wydarzeniu/realizacją wydarzenia, w tym windykacja należności, prowadzenie postępowań	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, polegający na ochronie praw Spółki)	Do ostatniego dnia roku Kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od zakończenia uczestnictwa w wydarzeniu/realizacji wydarzenia

sądowych, arbitrażowych i mediacyjnych

DZIAŁANIA MARKETINGOWE

Spółka może również wykorzystywać Twoje Dane Osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym również w sytuacjach, gdy dostarczasz Twoje Dane Osobowe lub zgadzasz się na ich przetwarzanie, a Spółka dostarcza Tobie w zamian treści lub usługi. Takie działania mogą polegać na:

- wyświetlaniu w ramach Serwisu treści marketingowych, które nie są dostosowane do Twoich preferencji (reklama kontekstowa). Jeżeli do wyświetlania reklamy kontekstowej wykorzystywane są Dane Osobowe, ich przetwarzanie odbywa się wówczas w związku z realizacją prawnie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego polegającego na promowaniu własnej działalności Spółki lub działalności podmiotów trzecich;
- wyświetlaniu treści marketingowych, które są dopasowane do Twoich preferencji, w tym dostosowywaniu kategorii ofert lub poszczególnych ofert w ustawieniach Serwisu lub ustawieniach usług podmiotów zewnętrznych na podstawie Twojej aktywności w ramach Serwisu (reklama behawioralna). Twoje Dane Osobowe, w tym Dane Osobowe gromadzone za pośrednictwem plików cookies oraz innych podobnych technologii, są wówczas przetwarzane przez Spółkę i podmioty zewnętrzne dla celów marketingowych. Takie działania są podejmowane jedynie, gdy wyrazisz na nie zgodę, którą możesz wycofać w dowolnym momencie. Więcej informacji znajdziesz w części IV Polityki;
- prowadzeniu innego rodzaju działań związanych z marketingiem bezpośrednim towarów lub usług (przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną lub inne działania marketingowe) za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji elektronicznej, w tym za pośrednictwem, poczty e-mail, drogą SMS/MMS, push. Kontaktujemy się również telefonicznie. Takie działania są podejmowane w oparciu o uzasadniony interes Spółki lub uzasadniony interes podmiotów współpracujących ze Spółką, w szczególności w ramach Usług Towarzyszących oraz o Twoją zgodę na otrzymywanie ww. komunikatów lub informacji. Zgodę możesz wycofać w dowolnym momencie.

W związku z realizacją działań marketingowych przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

Cel przetwarzania	Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych	Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres

		retencji)
Wyświetlanie reklamy kontekstowej (prowadzenie marketingu bezpośredniego własnych usług lub towarów Spółki lub usług bądź towarów osób trzecich)	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich)	Do momentu zaprzestania korzystania z Serwisu.
Wyświetlanie reklamy behawioralnej na podstawie uprzednio przeglądanych treści, dostosowywanie kategorii ofert lub poszczególnych ofert w ustawieniach Serwisu lub ustawieniach usług podmiotów zewnętrznych na podstawie aktywności w Serwisie	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 173 prawa telekomunikacyjnego (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich w związku z wyrażoną zgodą)	Do momentu wycofania zgody (na podstawie przepisów prawa telekomunikacyjnego) lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Kontaktowanie się z Użytkownikami w celach związanych z dozwolonymi działaniami marketingowymi, poprzez dostępne kanały komunikacji elektronicznej, w tym przez e-mail, SMS/MMS push. Kontakt przez telefon	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. art. 398 prawa komunikacji elektronicznej (prawnie uzasadniony nteres Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich w związku z wyrażoną zgodą na kanał komunikacji)	Do momentu wycofania zgody na otrzymywanie komunikatów lub informacji (na podstawie przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub prawa telekomunikacyjnego) lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Kontaktowanie się z organizatorami wydarzeń w celach związanych z dozwolonymi działaniami marketingowymi, w wyniku kontaktu poprzez Formularz Kontaktowy, w tym przez e-mail,	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki, jakim jest marketing bezpośredni, w szczególności obejmujący możliwości wsparcia Twojej działalności poprzez nawiązanie współpracy ze	Do momentu wycofania zgody na otrzymywanie komunikatów lub informacji (na podstawie przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub prawa telekomunikacyjnego).

SMS/MMS. Kontakt przez telefon	Spółką, w tym nawiązanie z Tobą kontaktu

DZIAŁANIA ANALITYCZNE I STATYSTYCZNE ORAZ ANKIETY

Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane przez Spółkę do celów analitycznych i statystycznych. W takim przypadku wykorzystujemy Twoje Dane Osobowe do prowadzenia analiz aktywności, określania preferencji zakupowych oraz w celu doskonalenia funkcjonalności i poprawy jakości usług Spółki. Możliwość przetwarzania przez Spółkę w celach analitycznych i statystycznych informacji gromadzonych za pośrednictwem plików cookies oraz podobnej technologii uzależniona jest od wyrażenia przez Użytkownika zgody na przechowywanie takich informacji w urządzeniu końcowym Użytkownika. Więcej informacji w części IV Polityki.

W drodze ankiet przesyłanych Użytkownikom za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź udostępnianych bezpośrednio w Serwisie, Spółka zbiera od Użytkowników Dane Osobowe, które mogą być wykorzystywane do badania preferencji Użytkowników i dostosowywania oferty Spółki do ich oczekiwań. Takie Dane Osobowe służą również do opracowywania analiz statystycznych.

W związku z realizacją działań analitycznych i statystycznych przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w szczególności w celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Prowadzenie analiz statystycznych	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na analizie aktywności Użytkowników, w tym aktywności historycznych, w celu optymalizacji	Do momentu zakończenia przechowywania Danych Osobowych Użytkownika w związku z innym aktywnym celem przetwarzania lub do momentu wyrażenia skutecznego sprzeciwu

	świadczonych usług)	wobec przetwarzania Danych Osobowych (nie dłużej jednak niż do ostatniego dnia roku kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od momentu zakończenia świadczenia usług przez Spółkę)
Przeprowadzanie ankiet, badań i analiz dotyczących Serwisu, między innymi pod kątem funkcjonowania, poprawy działania dostępnych usług czy oszacowania głównych zainteresowań i potrzeb odwiedzających	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na analizie aktywności Użytkowników w celu optymalizacji świadczonych usług)	Dane Osobowe przetwarzane są w czasie rzeczywistym, będą więc przechowywane do momentu zakończenia korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez Spółkę na Serwisie (tj. do czasu wypełnienia ankiety, badania lub analizy

ZAPEWNIANIE BEZPIECZEŃSTWA ŚWIADCZONYCH USŁUG I EGZEKWOWANIE POSTANOWIEŃ REGULAMINU

Gdy jest to konieczne do zapewnienia bezpieczeństwa usług, w tym zasobów IT lub bezpieczeństwa innych Użytkowników, Spółka jest uprawniona do automatycznego pozyskiwania i rejestrowania Twoich Danych Osobowych przekazywanych na serwer przez przeglądarki internetowe lub Twoje urządzenie w przypadku korzystania z Serwisu.

W celu przeciwdziałania nadużyciom, oszustwom działaniom naruszającym dobre obyczaje, Regulamin, obowiązujące przepisy prawa (w tym krajowe lub międzynarodowe środki ograniczające) lub które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania eBilet.pl oraz szkodzą innym Użytkownikom automatycznie przetwarzamy Dane Osobowe dotyczące Twojej aktywności w eBilet, powiązań z innymi kontami oraz wykorzystywanych funkcji i narzędzi.

W celu przeciwdziałania wymienionym sytuacjom, będziemy podejmować decyzje w Twoim

indywidualnym przypadku w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie danych, w tym profilowanie.

Efektem tych działań może być np. automatyczne zawieszenie/odwieszenie Konta, jego poszczególnych funkcjonalności, uniemożliwienie/umożliwienie udziału w programach.

Przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli.

Cel przetwarzania	**Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych**	**Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)**
Przeciwdziałanie nadużyciom, oszustwom, działaniom naruszającym dobre obyczaje, Regulamin, obowiązujące przepisy prawa lub które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO (niezbędność do wykonania umowy w zakresie wspierania bezpieczeństwa Spółki i Użytkowników i przeciwdziałania nadużyciom)	Do momentu zakończenia korzystania z usług przez Użytkownika
Wypełnienie obowiązków prawnych związanych z koniecznością ograniczenia dostępu do usług świadczonych przez eBilet na podstawie przepisów szczególnych	Art. 6 ust.1 lit. c RODO (niezbędność do wykonania obowiązku prawnego na podstawie przepisów szczególnych)	Do momentu zakończenia korzystania z usług przez Użytkownika

Część IV. Adres IP, pliki cookies inne informacje identyfikujące oraz informacja dotycząca profilowania

Spółka może gromadzić w ramach prowadzenia Serwisu Twoje Dane Osobowe za pośrednictwem takich technologii jak pliki cookies, piksele śledzące oraz obiekty udostępniane lokalnie (np. w przeglądarce lub na urządzeniu). O tym, w jaki sposób Spółka wykorzystuje tego typu technologie, piszemy szczegółowo w Polityce cookies.

W celu realizowania celów przetwarzania wskazanych w Części III, w szczególności w celu realizowania działań marketingowych i analitycznych oraz w związku z obsługą Konta, Spółka

w niektórych przypadkach wykorzystuje profilowanie. Oznacza to, że dzięki automatycznemu przetwarzaniu Danych Osobowych dokonujemy oceny wybranych czynników i informacji dotyczących Użytkowników, w szczególności czynności podejmowanych w Serwisie, w tym na podstawie dokonywanych zakupów, historii przeglądanych ofert oraz wykorzystywanych usług w celu analizy ich zachowania lub stworzenia prognozy na przyszłość. Pozwala to na lepsze dopasowanie wyświetlanych treści do indywidualnych preferencji i zainteresowań Użytkownika.

Część V. Uprawnienia Użytkowników w zakresie przetwarzania Danych Osobowych oraz ich realizacja

Umożliwiamy spełnienie wszystkich przysługujących Ci praw wynikających z RODO, tj. praw opisanych w art. 15-22 RODO. Poniżej umieściliśmy szczegółowy opis poszczególnych praw.

Prawo dostępu do Danych Osobowych umożliwia Ci uzyskanie od Spółki informacji o przetwarzaniu Twoich Danych Osobowych przez Spółkę, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania, zakresie posiadanych danych, podmiotach, którym Twoje dane są ujawniane oraz planowanym terminie usunięcia danych.

Z **prawa do uzyskania kopii Danych Osobowych** możesz skorzystać, aby uzyskać kopię Twoich Danych Osobowych, które przetwarzane są przez Spółkę.

Z **prawa do sprostowania Danych Osobowych** możesz skorzystać, jeśli zauważysz, że Twoje Dane Osobowe są nieprawidłowe lub niekompletne. W takim wypadku zobowiązujemy się usunąć ewentualne niezgodności lub błędy przetwarzanych Danych Osobowych oraz uzupełnić je, jeśli będą niekompletne.

Z **prawa do usunięcia Danych Osobowych** możesz skorzystać, jeśli: Twoje Dane Osobowe nie będą już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane przez Spółkę; cofniesz swoją zgodę na przetwarzanie Danych Osobowych lub zgłosisz sprzeciw wobec przetwarzania Twoich Danych Osobowych i nie istnieje inna podstawa prawna dla przetwarzania; Twoje Dane Osobowe będą przetwarzane niezgodnie z prawem.

Z **prawa do ograniczenia przetwarzania Danych Osobowych** możesz skorzystać, jeśli: zauważysz, że Twoje Dane Osobowe są nieprawidłowe – możesz żądać ograniczenia przetwarzania Twoich Danych Osobowych na okres pozwalający nam sprawdzić prawidłowość tych danych; Twoje Dane Osobowe będą przetwarzane niezgodnie z prawem, ale nie będziesz chciał/a, aby zostały usunięte; Twoje Dane Osobowe nie będą nam już potrzebne, ale mogą być potrzebne Tobie do obrony lub dochodzenia roszczeń; wniesiesz sprzeciw wobec przetwarzania Danych Osobowych – do czasu ustalenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po naszej stronie są nadrzędne wobec podstawy sprzeciwu.

Z prawa do przeniesienia Danych Osobowych możesz skorzystać, jeśli przetwarzanie Twoich Danych Osobowych odbywa się na podstawie Twojej zgody lub stosunku umownego łączącego Cię ze Spółką, oraz gdy przetwarzanie to odbywa się w sposób zautomatyzowany.

Z prawa do sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych w celach marketingowych możesz skorzystać w każdym momencie, jeśli Twoje Dane Osobowe przetwarzane są w celach marketingowych, bez konieczności uzasadnienia takiego sprzeciwu.

Z prawa sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania Danych Osobowych możesz skorzystać w każdym momencie, z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją, jeśli Twoje Dane Osobowe przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Spółki (np. dla celów analitycznych lub statystycznych). Sprzeciw w tym zakresie powinien zawierać uzasadnienie.

Z **prawa do wycofania zgody** możesz skorzystać w każdym momencie, jeśli Twoje Dane Osobowe przetwarzane są na podstawie wyrażonej przez Ciebie zgody, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

Jeśli skorzystasz z **prawa sprzeciwu** odnośnie profilowania Danych Osobowych, powinieneś wylogować się ze wszystkich urządzeń i usunąć z nich pliki cookies (w niektórych przypadkach proces może zająć nawet do 48 godzin). Instrukcja usuwania plików cookies dostępna jest w Polityce Cookies.

Z inspektorem ochrony danych osobowych możesz skontaktować się również za pomocą formularza kontaktowego.

Pamiętaj także, że masz **prawo wnieść skargę** w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich Danych Osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

Część VI. Odbiorcy Danych Osobowych

Spółka może przekazać Twoje Dane Osobowe następującym podmiotom trzecim:

- podmiotom współpracującym ze Spółką, prowadzącym serwisy internetowe lub udostępniającym aplikacje internetowe, w celu publikacji realizacji Transakcji Użytkowników,
- podmiotom współpracującym ze Spółką, oferującym swoje usługi finansowe w ramach Usług Towarzyszących, w celu oceny zdolności kredytowej Użytkownika i analizy ryzyka kredytowego oraz ewentualnego udzielenia kredytu, w celu wykonania zawartej przez Ciebie umowy, w tym dochodzenia należności.

Spółka może współpracować z podmiotami trzecimi np. wyspecjalizowanymi dostawcami usług przechowywania Danych Osobowych, usług analitycznych, usług windykacyjnych, w celu świadczenia usług przez te podmioty na rzecz Spółki. W takim przypadku podmioty te nie są upoważnione do wykorzystywania Twoich Danych Osobowych dla własnych celów (Dane Osobowe zawsze będą przetwarzane w imieniu i na potrzeby Spółki), a ich działania podlegają przepisom obowiązującego prawa oraz niniejszej Polityki ochrony prywatności;

Zakres współpracy obejmuje:

- przechowywanie i dostęp do informacji: przechowywanie informacji lub dostęp do informacji, które są już przechowywane na Twoim urządzeniu, takich jak identyfikatory reklamowe, identyfikatory urządzeń, pliki cookies i podobne technologie,
- personalizację: zbieranie i przetwarzanie informacji w celu personalizowania reklam i/lub treści na stronach internetowych lub w aplikacjach,
- wybór reklam, ich dostarczenie i raportowanie: zbieranie informacji i łączenie ich z wcześniej zebranymi informacjami, aby wybrać i dostarczyć reklamy dla Ciebie oraz zmierzyć ich skuteczność (jakie reklamy były wyświetlane, jak często, kiedy i gdzie były pokazywane, oraz czy podjąłeś jakiekolwiek działania związane z reklamą, w tym na przykład kliknięcie reklamy lub dokonanie zakupu),
- prowadzenie postępowań windykacyjnych,
- dostarczanie usług umożliwiających przeprowadzanie szkoleń e-learningowych,
- dostarczanie usług wsparcia/usprawnienia procesu realizacji zamówień składanych na eBilet.

Spółka może udostępnić Twoje Dane Osobowe także innym podmiotom (takim jak m.in. podmioty realizujące usługi dostawy), gdy jest to niezbędne do zawarcia umowy (w tym organizatorom wydarzeń) lub wykonania zawartej przez nich umowy, której jesteś stroną albo w celu wsparcia/usprawnienia procesu realizacji zamówień składanych na eBilet, co obejmuje w szczególności:

- przyjęcie zlecenia do realizacji,
- zapakowanie przesyłki,
- dostarczenie przesyłki pod wskazany adres, w tym informowanie o śledzeniu statusu przesyłki.

W przypadkach wskazanych powyżej, podmioty, którym udostępnione zostaną Twoje Dane Osobowe **mogą stać się odrębnymi administratorami Twoich Danych Osobowych**.

Twoje Dane Osobowe udostępniamy organizatorom (w przypadku biletów imiennych), oraz podmiotom wspierającym nas w świadczeniu usług drogą elektroniczną, czyli takim, które zapewniają usługi płatnicze, kredytowe, ubezpieczeniowe, wykonują usługi konsultingowe lub

audytowe, wspomagają obsługę Użytkowników, wspierają promocję Ofert, współpracują w ramach kampanii marketingowych.

Spółka **może udostępniać Twoje Dane Osobowe organom publicznym** na podstawie przepisów prawa w związku z prowadzonymi postępowaniami dotyczącymi możliwych naruszeń prawa lub zwalczaniem innych ewentualnych naruszeń Regulaminu (w tym w związku z postępowaniami dotyczącymi oszustw i nadużyć w ramach eBilet).

W ramach przyjętej Polityki, Spółka zobowiązuje się nie sprzedawać Danych Osobowych Użytkowników. W przypadku restrukturyzacji lub sprzedaży prowadzonej działalności lub jej części oraz przeniesienia całego majątku lub znaczącej jego części na nowego właściciela, Dane Osobowe Użytkowników, w tym Twoje, **mogą zostać przeniesione na nowego właściciela**, w celu zapewnienia kontynuacji świadczenia usług w ramach Serwisu lub Usług Towarzyszących.

Ze względu na konieczność zapobiegania wykonywania pewnych funkcji w Serwisie przez roboty internetowe, stosujemy mechanizmy Google reCAPTCHA do sporadycznego badania czy zachowania Użytkowników nie noszą znamion zachowań robotów. Funkcjonalność reCaptcha opiera się na pozyskiwaniu informacji o sprzęcie, jego identyfikatorach i oprogramowaniu (takich jak dane urządzenia, wyszukiwarki, adres ip) oraz ich analizowaniu i wykorzystywaniu przez Google do dostarczania, utrzymywania i ulepszania funkcjonalności oraz do ogólnych celów bezpieczeństwa.

Spółka może udostępniać zanonimizowane Dane Osobowe (tj. takie, które nie identyfikują konkretnych Użytkowników), zewnętrznym usługodawcom, zaufanym partnerom lub agencjom badawczym, w celu lepszego rozpoznania atrakcyjności reklam i usług dla Użytkowników, poprawy ogólnej jakości i efektywności usług świadczonych przez Spółkę lub wymienione podmioty, lub udziału w badaniach naukowych przynoszących szeroko rozumianą korzyść społeczną.

Spółka może współpracować z wyspecjalizowanymi dostawcami zewnętrznymi oferującymi usługi analityczne oraz usługi związane z dostarczaniem i utrzymaniem systemów lub modeli sztucznej inteligencji (AI). Podmioty te przetwarzają Dane Osobowe wyłącznie w imieniu i na potrzeby Spółki na podstawie zawartych umów powierzenia przetwarzania danych.

Część VII. Przekazywanie Danych Osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego

Twoje Dane Osobowe nie będą bezpośrednio przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Jednocześnie w ramach współpracy z podmiotami przetwarzającymi, może dochodzić do dalszego powierzenia przetwarzania danych do podmiotów, które mogą dokonywać transferu danych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Podmiotami, które systematycznie przetwarzają dane dla eBilet są m.in.:

- Druva Europe, Limited z siedzibą w Reading, w Wielkiej Brytanii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zabezpieczenie kopii danych związanych ze świadczeniem usług przez eBilet,
- Google Ireland, Ltd z siedzibą w Dublinie, w Irlandii Google LLC z siedzibą w Mountain View, w Stanach Zjednoczonych, w związku z korzystaniem z mechanizmu Google reCAPTCHA w celu zapewnienia bezpieczeństwa,
- Google Cloud Poland sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, w Polsce, w związku z korzystaniem z systemu poczty elektronicznej oraz narzędzi wchodzących w skład Google Workspace, w celach statystycznych i administracyjnych oraz w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Spółkę oferowanych w ramach eBiIet,
- Microsoft Ireland Operations, Ltd z siedzibą w Dublinie, w Irlandii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Spółkę oferowanych w ramach eBilet,
- SFDC UK, Ltd (SalesForce) z siedzibą w Londynie, w Wielkiej Brytanii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Spółkę oferowanych w ramach eBilet,
- SFDC Ireland, Ltd (SalesForce) z siedzibą w Dublinie, w Irlandii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Spółkę oferowanych w ramach eBilet.
- Rocket Science Group LLC (Mailchimp) z siedzibą w Atlancie, w Stanach Zjednoczonych, w związku z korzystaniem z narzędzia wspierającego proces wysyłki wiadomości przy pomocy poczty elektronicznej.

Spółka działa zawsze w oparciu o mechanizmy zapewniające odpowiedni stopień ochrony, m.in. poprzez stosowanie standardowych klauzul umownych dotyczących przekazywania Danych Osobowych podmiotom przetwarzającym Dane Osobowe mającym siedzibę w krajach trzecich, zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Kopie takich klauzul można uzyskać od Spółki zwracając się na adres: iod@ebilet.pl.

Część VIII. Zmiana postanowień

W razie konieczności Spółka może zmienić postanowienia niniejszej Polityki ochrony prywatności. W takim przypadku postanowienia dotyczące zmian Regulaminu stosuje się odpowiednio.

Część IX. Dane kontaktowe

Więcej informacji na temat przetwarzania Twoich Danych Osobowych, w tym odpowiedzi na pytania dotyczące zakresu Polityki ochrony prywatności, otrzymasz kontaktując się z naszym inspektorem ochrony danych osobowych.

Oto jego dane kontaktowe:

adres e-mail: iod@ebilet.pl,

adres pocztowy: Inspektor Ochrony Danych eBilet Polska sp. z o.o., ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa.

Z inspektorem ochrony danych osobowych możesz skontaktować się również za pomocą formularza kontaktowego.

Regulamin Vouchera

I. Definicje

1. Wydawca – spółka eBilet Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żelazna 51/53, 00-841 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000496514, NIP: 9512376701, REGON: 147085850, numer telefonu: +48 (22) 122 80 99, adres e-mail: kontakt@ebilet.pl
2. Voucher – bon towarowy wydany na okaziciela, uprawniający Użytkownika do jego realizacji za pośrednictwem serwisu transakcyjnego eBilet.pl, o wartości równej nominałowi wskazanemu na Voucherze, posiadający unikalny kod pozwalający na zakup wybranego Biletu oferowanego w serwisie transakcyjnym eBilet.pl, za wyjątkiem Biletów na wydarzenia, o których mowa w punkcie 3) Warunków ogólnych niniejszego regulaminu (II).
3. Nabywca – osoba fizyczna, w tym konsument (która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych lub która ukończyła 13 lat, ale nie ukończyła 18 lat w zakresie w jakim może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa tj. w drobnych bieżących sprawach życia codziennego), osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do czynności prawnych, która w zamian za przekazanie środków pieniężnych na konto Wydawcy w wysokości równiej wartości Vouchera otrzymuje od Wydawcy Voucher
4. Użytkownik – każdorazowy posiadacz Vouchera
5. Bilet – dokument potwierdzający uprawnienie do uczestnictwa w wydarzeniu, na jakie został wystawiony, oferowany w systemie dystrybucji biletów eBilet, za który uiszczono opłatę przy jego nabyciu.
6. Regulamin eBilet – obowiązujący Regulamin Zakupu Biletów w systemie dystrybucji biletów eBilet dostępny w serwisie transakcyjnym eBilet.pl.
7. Serwis transakcyjny eBilet.pl - serwis internetowy funkcjonujący pod domeną ebilet.pl, umożliwiający dokonanie zakupu określonego Biletu.

II. Warunki ogólne i procedura zakupu Vouchera

1. Vouchery są sprzedawane w serwisie transakcyjnym eBilet za pośrednictwem stron w domenie eBilet.pl.
2. Zakup Vouchera w serwisie internetowym eBilet.pl odbywa się na takich zasadach jak zakup Biletu, tj. zgodnie z pkt 2.1 Regulaminu eBilet.
3. Voucher zakupiony zgodnie z zasadami i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie nie może zostać zrealizowany na zakup biletów na wydarzenia, na które sprzedaż prowadzona jest w walucie innej niż polski złoty.
4. Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) w całości, ani w części.
5. Nabywcy oraz Użytkownikowi nie przysługują żadne roszczenia w stosunku do Wydawcy z tytułu utraty, kradzieży, zniszczenia Vouchera, czy utraty jego ważności zgodnie z pkt. 6 poniżej.
6. Data ważności podana jest na Voucherze.
7. Wszelkie pytania dotyczące Vouchera należy kierować do Działu Obsługi Klienta za pośrednictwem formularza kontaktowego lub pod numer telefonu: (22) 122 80 99.

III. Opłaty za dostawę.

1. Nabywca jest zobowiązany do poniesienia kosztów dostawy Vouchera.
2. Wysokość kosztów dostawy zależna jest od wybranej opcji dostawy.
3. O wysokości kosztów dostawy Nabywca będzie informowany w procesie zakupowym przed finalizacją zamówienia.

IV. Zasady korzystania z Vouchera eBilet.pl

1. Po zakupie Vouchera Klient może wykorzystać Voucher do opłacenia nim rezerwacji wybranego Biletu oferowanego w serwisie transakcyjnym eBilet.pl, za wyjątkiem Biletów na wydarzenia, o których mowa w punkcie 3) Warunków ogólnych niniejszego regulaminu i procedury zakupu Vouchera (II). Zakup Biletu przy użyciu Vouchera jest uzależniony od dostępności Biletów na dane wydarzenie.
2. Brak jest możliwości użycia Vouchera do zapłaty za Bilet, za który Klient zapłacił uprzednio bez użycia Vouchera.
3. W przypadku, gdy cena Biletu, zakupionego przy wykorzystaniu Vouchera jest niższa, niż aktualna wartość nominalna Vouchera, pozostałe środki pieniężne pozostają do wykorzystania przy następnych zakupach w serwisie transakcyjnym eBilet.pl.
4. W przypadku, gdy cena Biletu, zakupionego przy wykorzystaniu Vouchera jest wyższa, niż aktualna wartość nominalna Vouchera, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty różnicy w cenie. Dopłata będzie się odbywać za pomocą metod płatności udostępnianych przez serwis transakcyjny eBilet.pl.
5. Użytkownik może posługiwać się Voucherem wielokrotnie do wyczerpania limitu kwotowego przypisanego do Vouchera lub do skończenia jego terminu ważności.
6. Przy dokonywaniu zakupu określonego Biletu Użytkownik może wykorzystać jednocześnie maksymalnie 10 (dziesięć) Voucherów podczas jednej transakcji w koszyku. Jeżeli łączna wartość nominalna wykorzystywanych Voucherów jest niższa niż cena zakupionego Biletu, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty różnicy w cenie za pomocą metod płatności udostępnianych przez serwis transakcyjny eBilet.pl.
7. Wydawca ma prawo odmówić realizacji Vouchera w następujących przypadkach:
   a) upływu terminu ważności Vouchera;
   b) uszkodzenia Vouchera w stopniu uniemożliwiającym odczytanie unikalnego kodu zapisanego na nim;
   c) braku technicznej możliwości realizacji Vouchera, w szczególności w przypadku nieuzyskania połączenia z systemem informatycznym Wydawcy.

V. Rozliczenia i reklamacje Vouchera eBilet.pl

1. Nabywca w chwili wydania Vouchera otrzymuje:
   a. w przypadku gdy jest osobą fizyczną (przedsiębiorcą), osobą prawną lub jednostką organizacyjną posiadającą zdolność do czynności prawnych – notę księgową obciążeniową;
   b. w przypadku gdy jest konsumentem – notę księgową obciążeniową na życzenie.
2. Użytkownik ma prawo w każdym czasie sprawdzenia aktualnej wartości Vouchera. Sprawdzenie wartości może być dokonane przez kontakt z Biurem Obsługi Klienta eBilet za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w zakładce kontakt na stronie https://www.ebilet.pl/centrum-pomocy/ lub pod numerem telefonu: (22) 122 80 99.
3. Reklamacje mogą być także składane za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w zakładce kontakt na stronie https://www.ebilet.pl/centrum-pomocy/ lub pisemnie na adres Wydawcy.
4. Wszelkie reklamacje związane z zakupem Biletów przy użyciu Vouchera będą rozpatrywane przez Wydawcę w ciągu 14 (czternastu) dni od daty złożenia reklamacji.

VI. Zwrot środków

1. W przypadku odwołania wydarzenia, na które Nabywca zakupił Bilet przy użyciu Vouchera, Wydawca zobowiązuje się do zwrotu wydanych środków przez uzupełnienie limitu kwotowego Vouchera. Jeżeli termin ważności Vouchera upłynął, Wydawca przedłuży jego ważność o kolejne 30 dni od daty zwrotu wydanych środków.
2. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania Vouchera do czasu, kiedy odbywa się wydarzenie, na które zakupił Bilet przy jego użyciu.

VII. Prawo do odstąpienia od umowy

1. W ciągu 14 dni od otrzymania Vouchera Nabywca, będący konsumentem w rozumieniu art. 22[1] Kodeksu cywilnego, może odstąpić od umowy i zrezygnować z realizacji Vouchera bez podania przyczyn zawiadamiając o tym Wydawcę na adres spółki lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w zakładce kontakt na stronie https://www.ebilet.pl/centrum-pomocy/.
2. Powyższe uprawnienie nie przysługuje w przypadku, w którym usługa objęta Voucherem została już zrealizowana.
3. W przypadku odstąpienia od umowy Wydawca zobowiązuje się do zwrotu dokonanych przez Nabywcę płatności, w tym kosztów dostarczenia rzeczy stanowiących równowartość najtańszego kosztu dostawy. Zwrot środków nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Wydawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Vouchera lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
4. Wszelkie zwroty płatności będą dokonywane przy użyciu tego samego sposobu płatności, którego użył Nabywca, chyba że zgodzi się on na inny rodzaj zwrotu.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Nabywca/Użytkownik przed dokonaniem zakupu Vouchera ma obowiązek zapoznania się z niniejszym regulaminem i jego akceptacji.
2. Wydanie Vouchera nie stanowi sprzedaży opodatkowanej podatkiem od towarów i usług (VAT) w rozumieniu obowiązujących przepisów ustawy o podatku od towarów i usług.
3. Voucher w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, ani elektroniczną kartą płatniczą. Voucher jest elektroniczną formą bonu towarowego.
4. Wydawca zastrzega sobie prawo do zmiany warunków określonych w niniejszym Regulaminie. Użytkownika obowiązują warunki wiążące w chwili nabycia Vouchera, chyba że zmiana warunków będzie wymagana przepisami prawa lub przez właściwy organ państwowy, albo nowe warunki będą korzystniejsze dla Użytkownika - wówczas Użytkownika obowiązują nowe warunki.
5. W zakresie korzystania z biletów zakupionych za pomocą Vouchera będą miały odpowiednie zastosowanie postanowienia Regulaminu eBilet.

Regulamin obowiązuje od dnia 5 sierpnia 2026 r.

Załącznik - Formularz odstąpienia od umowy
(formularz należy wypełnić jedynie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)
eBilet Polska Sp. z o.o.
ul. Żelazna 51/53
00-841 Warszawa –Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży dotyczącej zamówienia nr ……..
Data złożenia zamówienia to……., data odbioru przesyłki to……..
–Imię i nazwisko:……
–Adres: ……
- numer rachunku bankowego do zwrotu wpłaconej ceny (*wypełnij tylko, jeśli chcesz otrzymać zwrot na inne konto*):……..
Data:……
- Podpis…….
(*) Niepotrzebne skreślić