

Bilety²⁴

Regulamin

REGULAMIN

I. Informacje ogólne

1. Serwis Bilety24.pl jest własnością firmy DialCom24 Sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000306513.
2. W treści niniejszego Regulaminu użyto terminów w następującym znaczeniu:
 1. Serwis Bilety24.pl – internetowy serwis informacyjny prowadzący sprzedaż biletów na wybrane wydarzenia.
 2. Organizator - osoba fizyczna lub prawna, będąca organizatorem wydarzenia, na które bilety sprzedawane są za pośrednictwem serwisu Bilety24.pl.
 3. Klient – osoba, która podjęła próbę lub dokonała zakupu biletu poprzez serwis Bilety24
 4. Wydarzenie - każde widowisko (np. koncert, festiwal, spektakl teatralny), które realizowane jest przez Organizatora, na które realizowana jest sprzedaż biletów za pośrednictwem serwisu Bilety24.pl.
 5. Partner – zewnętrzny system sprzedaży biletów udostępniający wyświetlanie informacji o wydarzeniach w Serwisie Bilety24.pl, na które zakup biletów odbywa się po przekierowaniu w serwisie Partnera, zgodnie z regulaminem serwisu Partnera.
3. Poniższy Regulamin dotyczy zasad zakupu biletów poprzez internetowy Serwis Bilety24.
4. Serwis Bilety24.pl nie jest Organizatorem imprez, a jedynie pośredniczy w dystrybucji biletów wstępu na wydarzenie, które zostały przekazane do sprzedaży na podstawie umów zawartych z Organizatorem lub są wydarzeniami udostępnianymi przez Partnera.
5. Klient akceptuje regulamin serwisu z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych (w tym spektakli, koncertów oraz innych imprez) bądź bezpośrednich Organizatorów mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym regulaminie. W przypadku zakupu w serwisie Partnera, obowiązuje regulamin serwisu Partnera.
6. Sprzedaż biletów w serwisie na wydarzenie jest kończona według ustaleń z Organizatorem, zwykle na 24 godziny przed rozpoczęciem wydarzenia lub w momencie sprzedaży całej przydzielonej puli miejsc. W przypadku biletów wysyłanych pocztą, sprzedaż biletów kończy się minimum na pięć dni roboczych przed imprezą. Jeśli sprzedaż biletów jest kończona w innym, wcześniejszym terminie, wówczas termin ten jest wyraźnie zaznaczony w serwisie. Sprzedaż biletów na wydarzenia udostępnione przez Partnera, kończy się zgodnie z wytycznymi Partnera zawartymi w procesie zakupu w serwisie Partnera

II. Zamówienia

1. Proces zakupu biletów przez serwis Bilety24.pl składa się z następujących etapów:
 1. Wyboru wydarzenia z listy udostępnionych na stronie www.bilety24.pl imprez.
 2. Wyboru miejsc numerowanych z aktywnego widoku sali lub nienumerowanych oraz udostępnionych wariantów cenowych
 3. Wyboru kategorii biletów: Bilet „Prezent”, Bilet grupowy, Bilety pojedyncze, Bilet okazjonalny.

4. Uzupełnienia Danych Klienta: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail. Niektórzy Organizatorzy dodatkowo mogą wymagać podania numeru dowodu tożsamości lub adresu z kodem pocztowym co zostanie wyświetlone w postaci pól z wymogiem uzupełnienia treści.
 5. Wyboru opcji dostawy: Bilet drukowany „print@home”, Bilet SMS, Doładowanie Karty Klienta biletem, Odbiór w kasie, Wysyłka (wysyłka Pocztą Polską, Kurierem, odbiór w InPost).
 6. Wyboru formy płatności za bilety, przelew online, Karta płatnicza lub inne wskazane w serwisie.
 7. Zaakceptowania niniejszego Regulaminu oraz zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie realizacji zamówienia.
 8. Dokonania płatności internetowych za pośrednictwem systemu Przelewy24 lub inną metodą wskazaną w serwisie.
 9. Potwierdzenia zakupu w postaci trwałej informacji wysłanej na podany przez Klienta podczas zakupu adres e-mail.
2. Proces zakupu biletów na wydarzenia udostępnione przez Partnera
 1. Wybór wydarzenia na stronie www.bilety24.pl
 2. Przekierowanie do serwisu Partnera
 3. Proces zakupu z wybór miejsc, form dostawy oraz dokonanie procesu płatności w serwisie Partnera, zgodnie z wytycznymi regulaminu zaakceptowanego podczas procesu składania zamówienia w serwisie Partnera.
 3. Serwis Bilety24.pl nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z:
 1. dokonania przez Klienta błędnego wyboru wydarzenia, daty, miejsca, wariantu cenowego lub formy biletu
 2. błędnego uzupełnienia danych wymaganych w procesie zamówienia
 3. dokonania płatności niezgodnie z wymaganym procesem lub udostępnianą formą transakcji.
 4. Całkowita wartość zamówienia i ostateczna cena zamówienia znajduje się w podsumowaniu i polu „do zapłaty” i jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem transakcji. Wszystkie ceny podane na stronie www.bilety24.pl są podane w PLN (złotyach polskich) i zawierają zgodnie z obowiązującymi przepisami, należny podatek VAT (ceny brutto).
 5. Ceny na stronie Bilety24.pl mogą zawierać dodatkowe koszty przedsprzedaży biletu lub koszty systemowe o czym Klient jest informowany w procesie zakupu.
 6. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych oraz zgodności informacji umieszczonych na bilecie z danymi zawartymi w złożonym przez Niego zamówieniu.
 7. Zamówienie tworzone jest w momencie kliknięcia w przycisk "Kupuję i płacę". Do tego czasu wybrane bilety znajdują się w ogólnodostępnej puli i mogą zostać zakupione przez inną osobę.
 8. Rezerwacja biletu podczas zakupu trwa 20 min i jest to czas, w którym Klient powinien dokonać zapłaty. Bilet jest dostępny dopiero po potwierdzeniu poprawnej transakcji przez Przelewy24. Wyjątkiem jest zakup poprzez serwis Partnera, wówczas obowiązują zapisy regulaminu serwisu Partnera.
 9. Warunkiem zakupu biletu w serwisie jest zapłata za bilet kartą płatniczą lub inną metodą płatności internetowych, dopuszczalnych w serwisie. Natychmiastową wpłatę za bilet umożliwia system Przelewy24.pl. W przypadku płatności tradycyjnej, system automatycznie przypisuje tytuł transakcji w postaci P24-xxx-xxx-xxx do zakupu. Jeśli

bilety zostały już wyprzedane, wpłata na konto jest traktowana, jako przedpłata i posiada status " do wykorzystania". Informacje o metodach płatności i wykorzystaniu przedpłaty znajdują się na stronie: metody płatności.

10. Rezerwacja, dla której nie odnotowano wpłaty w terminie 20 minut od potwierdzenia jej poprzez zakupu kliknięcie w przycisk "Kupuję i płacę", zostanie automatycznie anulowana. Unieważnieniu podlega również takie zamówienie, dla którego nie uzupełniono wymaganych danych adresowych lub nie wybrano formy płatności.
11. W zależności od ustaleń z Organizatorem wydarzenia, Klient ma możliwość wyboru następujących form dostawy:
 1. Bilet elektroniczny: Bilet drukowany „print@home”, Bilet SMS,
 2. Odbiór w kasie,
 3. Wysyłka Poczta Polska,
 4. Wysyłka Kurierem,
 5. Odbiór w InPost,
12. Serwis Bilety24.pl zastrzega sobie prawo do niedostępiania wszystkich form dostawy w przypadku wybranych imprez, bez podania przyczyny. Jeżeli dana opcja dostawy będzie zablokowana dla konkretnego wydarzenia, to nie zostanie uwzględniona na stronie www.bilety24.pl w procesie składania zamówienia.

III. Bilety elektroniczne - Bilet drukowany (print@home)

1. Bilet drukowany (print@home) stanowi dokument elektroniczny w formacie PDF przeznaczony do samodzielnego wydruku przez Klienta.
2. Bilet przesyłany jest na adres mailowy podany przez Klienta podczas składania zamówienia po potwierdzeniu poprawnej transakcji przez operatora płatności udostępnianych w serwisie metod płatności.
3. Klient może wydrukować bilet wielokrotnie, w dowolnym miejscu i czasie przed wydarzeniem, korzystając z opcji „WYDRUKUJ BILET PONOWNIE” na stronie www.bilety24.pl.
4. Bilet należy wydrukować w formacie A4 i okazać bileterowi, jeśli w serwisie (i na bilecie) nie określono inaczej. Jeśli wymagana jest wymiana na bilet standardowy (zabezpieczony blankietem biletowy), odbywa się ona bezpośrednio przed wydarzeniem w miejscu wyznaczonym przez Organizatora.
5. Wiadomość e-mail z potwierdzeniem dokonania zakupu biletów oraz linkiem do pobrania biletu zostanie wysłana w ciągu 20 minut od potwierdzenia transakcji płatniczej.

W przypadku braku wiadomości w głównym folderze konta pocztowego, należy najpierw sprawdzić folder „SPAM” i inne foldery, a w dalszej kolejności skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta: e-mail info@bilety24.pl lub telefonicznie 61 642 92 36 wew. 1. czynnym siedem dni w tygodniu w godzinach 8-24.
6. Bilet elektroniczny (print@home) zawiera unikalny kod kreskowy oraz 2D będący identyfikatorem wstępu. **NIE POKAZUJ BILETU OSOBOM POSTRONNYM**, gdyż kody zawarte na bilecie są ważne tylko przy pierwszym skanowaniu, jakiegokolwiek udostępnianie biletu osobom trzecim spowoduje unieważnienie biletu i będzie traktowane jako próba oszustwa. Organizator zastrzega sobie prawo domowy wstępu na wydarzenie wszystkim posiadaczom biletów o tych samych kodach.
7. Ze względów bezpieczeństwa w trakcie kontroli bileter może dodatkowo poprosić Klienta o okazanie dokumentu tożsamości w celu potwierdzenia danych podanych podczas zakupu.

8. Bilet umożliwia wejście jednorazowe wymienionej na bilecie liczbie osób. Dopuszczalna ilość osób na jednym bilecie jest określana przez Organizatora i widnieje, jako ograniczenie podczas zakupu. W przypadku biletu grupowego (wieloosobowego) obowiązuje stawiennictwo i jednorazowe wejście całej grupy osób.
9. Bilet nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony może zostać uznany za nieważny.
10. W przypadku „Biletów okazjonalnych” oraz „Biletów prezentów” Serwis nie bierze odpowiedzialności za treści wpisane w pole edytowalne podczas zakupu.
11. W przypadku „Biletów okazjonalnych” oraz „Biletów prezentów” Serwis może pobrać dodatkową opłatę w wysokości 5 zł brutto za wybór grafiki dedykowanej udostępnionej przez serwis, o czym Klient jest informowany w procesie zakupu.

IV. Bilety elektroniczne – MMS

1. Bilet MMS jest biletem niewymagającym drukowania, jednakże może zostać wybrany przez Klienta tylko dla urządzeń posiadających dostęp do Internetu w celu pobrania kodu 2D poprzez wysłany link (adres URL). Dopuszczalny i akceptowany przez system format numeru telefonu, na który zostanie wysłany link do pobrania biletu to +48 xxx xxx xxx.
2. Podczas składania zamówienia Klient podaje numer telefonu komórkowego, na który w ciągu 10 minut od dokonania transakcji, zostanie wysłana wiadomość SMS zawierająca link (adres URL). Po uruchomieniu odnośnika na telefonie zostanie pobrany bilet w formie kodu 2D.
3. Weryfikacja biletów odbywa się poprzez odczytanie danych bezpośrednio z ekranu urządzenia, stąd wymagany jest dostęp do Internetu.
4. Jeśli w jednej transakcji zostało zakupionych kilka biletów, obowiązuje stawiennictwo całej grupy i jednorazowe skasowanie biletu przy weryfikacji.
5. **NIE POKAZUJ BILETU OSOBOM POSTRONNYM**, gdyż kody zawarte na bilecie są ważne tylko przy pierwszym skanowaniu, jakiegokolwiek udostępnianie biletu osobom trzecim spowoduje unieważnienie biletu i będzie traktowane jako próba oszustwa. Organizator zastrzega sobie prawo domowy wstępu na wydarzenie wszystkim posiadaczom biletów o tych samych kodach.
6. W przypadku wyboru formy Bilet MMS, Serwis może pobrać dodatkową opłatę w wysokości 2 zł brutto o czym Klient jest informowany w procesie zakupu.
7. Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania Biletu w formie MMS lub email, ponosi Klient, zgodnie z taryfą swojego operatora.

V. Faktury

1. Klient może ubiegać się o wystawienie faktury VAT za zakupione bilety tylko w przypadku gdy w procesie zakupu była udostępniona opcja „Faktura VAT”
2. Zlecenia można dokonać zaznaczając odpowiednią opcję podczas procesu składania zamówienia oraz podając wymagane w formularzu dane.
3. Faktura będzie wystawiona w formie elektronicznej i dostarczona drogą mailową na adres wskazany przez Klienta podczas zakupu, w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT).
4. W przypadku, gdy wystawcą faktur pozostaje Organizator, Serwis Bilety24 nie bierze odpowiedzialności za wystawiane dokumenty oraz ich poprawność.

VI. Odwołanie wydarzenia, zwroty biletów

1. Bilet zakupiony w serwisie nie uprawnia do zwrotu pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania wydarzenia, zmiany daty i/lub miejsca wydarzenia.
2. Brak takich możliwości regulowany jest na podstawie art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), biorąc pod uwagę, że Sprzedawca świadczy usługi związane z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, a w umowie oznaczony jest dzień lub okres świadczenia usługi, nabywcy nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej umowy na podstawie art. 27 cytowanej ustawy.
3. W przypadku odwołania wydarzenia zwrotów dokonuje Organizator. Serwis Bilety24.pl jest jedynie pośrednikiem przy sprzedaży biletów i nie ma wpływu na zwrot pieniędzy w przypadku odwołania wydarzenia.
4. W przypadku odwołania, zmiany terminu lub zmian w programie, Serwis Bilety24.pl zastrzega sobie prawo do informowania klientów, którzy kupili bilet na dane wydarzenie o zaistniałych zmianach, nie jest to jednak obowiązkiem. Informacja taka może być przez Serwis Bilety24.pl wysłana mailem na adres podany przez Klienta, w procesie zakupu.
5. W przypadkach innych, niż omówione powyżej (rezygnacja z biletu, przełożenie imprezy bądź znaczące zmiany w jej programie) nie ma możliwości anulowania zamówienia ani zwrotu pieniędzy za nie, jeśli zamówienie zostało już opłacone.
6. W przypadku, gdy w porozumieniu z Organizatorem, zwrotów dokonuje serwis Bilety24, Klient zobowiązany jest do odesłania drogą mailową danych niezbędnych do weryfikacji wpłaty. Prośba o przedstawienie danych do zwrotu wysyłana jest na adres e-mail podany podczas zakupu w Serwisie Bilety24.
7. W przypadku biletów zakupionych w opcji dostawy „Odbiór w kasie” i „Wysyłka”, dodatkowym warunkiem do otrzymania zwrotu, jest odesłanie oryginału biletu, na adres: DialCom24 Sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań,
8. Jeżeli Klient zlecił wystawienie faktury za zakup biletu, zwrot środków może otrzymać jedynie po wcześniejszym otrzymaniu korekty do faktury i odesłaniu podpisanego dokumentu do serwisu Bilety24.
9. Serwis Bilety24.pl zastrzega sobie prawo przyjmowania do realizacji zwrotów w terminie do 31 dni od daty wydarzenia.
10. Zwrot pieniędzy za zakup biletu odbywa się przelewem na rachunek bankowy, z którego wykonywana była płatność lub w drodze zwrotu na kartę płatniczą. W przypadku zwrotu na kartę operator zrealizuje zlecenie maksymalnie w ciągu 31 dni roboczych od momentu wydania dyspozycji zwrotu przez serwis Bilety24.pl.
11. Zwroty środków są realizowane tylko i wyłącznie na wartość nominalną biletów. Jakikolwiek dodatkowe wydatki poniesione przez Klienta (w tym opłaty z tytułu dostawy biletu, prowizji Serwisu, opłat za transakcje płatnicze, dopłat za formę biletu lub w przypadku odwołania, zmiany terminu wydarzenia, koszty hotelu, dojazdu i etc.) nie podlegają zwrotowi.
12. W przypadku konieczności dokonania zwrotu biletów zakupionych w serwisie Partnera, obowiązują wytyczne zawarte w regulaminie serwisu Partnera.

VII. Odpowiedzialność

1. Serwis Bilety24.pl nie ponosi odpowiedzialności za przebieg wydarzeń, w szczególności za opóźnienia, odwołania lub zmiany repertuaru, które leżą tylko i wyłącznie po stronie Organizatora. Reklamacje i skargi dotyczące organizacji oraz przebiegu wydarzenia powinny zostać zgłoszone przez Klienta bezpośrednio do Organizatora. W przypadku otrzymania reklamacji dotyczącej danego wydarzenia serwis Bilety24 przekaże reklamację do Organizatora.
2. Serwis Bilety24.pl nie odpowiada za poprawność informacji umieszczonych na stronie www.bilety24.pl, które zostały dostarczone przez Organizatora.
3. Odpowiedzialność serwisu Bilety24.pl jest wyłączona w przypadku wysłania wiadomości e-mail (biletu, informacji o odwołaniu wydarzenia lub informacji dotyczących zamówienia) na niewłaściwy adres e-mail, jeśli został błędnie podany przez Klienta podczas składania zamówienia lub jeśli wiadomość nie zostanie przyjęta przez serwer pocztowy Klienta.
4. Serwis Bilety24.pl nie bierze na siebie odpowiedzialności finansowej za przesyłki zagubione z winy poczty lub firmy kurierskiej. Roszczenia dotyczące uszkodzenia przesyłki powstałe w wyniku transportu nie będą rozpatrywane.
5. W przypadku biletów MMS, Serwis Bilety24.pl nie bierze odpowiedzialności za brak dostępu do sieci telefonii komórkowej oraz Internetu i brak możliwości pobrania biletu.
6. Biuro Obsługi Klienta serwisu Bilety24, czynne jest od poniedziałku do niedzieli w godzinach 08:00 - 24:00. W sprawach bieżących lub informacji o płatnościach prosimy o kontakt telefoniczny lub elektroniczny na adres e-mail: info@bilety24.pl. Lista kontaktów dostępna na stronie dla kupujących
7. Serwis Bilety24 nie bierze odpowiedzialności za informacje oraz przebieg procesów w serwisie Partnera.

VIII. Dane osobowe

1. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia w serwisie Bilety24.
2. Klient może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych z uwzględnieniem obowiązującego prawa przez Serwis Bilety24 i poszczególnych Organizatorów.

IX. Inne ustalenia

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2015.