

REGULAMIN I WARUNKI ZAKUPU

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.12.2019r.

Topkoncert spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000760868, adres Pl. Stanisława Małachowskiego 2, 00-066 Warszawa, NIP 7010895338, REGON 381959902, kapitał zakładowy 5 000 zł., prowadzącą działalność polegającą na organizacji wydarzeń kulturalnych oraz dystrybucję biletów za pośrednictwem Systemu Sprzedaży,

§1

Definicje

1. Ilekroć w niniejszym Regulaminie zostają użyte zamieszczone poniżej terminy należy je rozumieć zgodnie z następującymi definicjami:

Bilet - potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika zapewniającej prawo Użytkownika do udziału w Imprezie realizowanej przez Topkoncert. W zależności od rodzaju Imprezy Bilet może być imienny tj. uprawniający do wejścia wyłącznie osobę, której imię i nazwisko widnieje na bilecie, lub Bilet na okaziciela. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Imprezę – nie ma możliwości ponownego wykorzystania Biletu. Bilet dla osób niepełnosprawnych oznacza Bilet upoważniający do wejścia do specjalnej wyznaczonej strefy umożliwiającej wjazd osobie poruszającej się na wózku inwalidzkim.

Dowód Zakupu - Bilet lub inny dokument potwierdzający zakup Biletu, w szczególności:

- wydruk z karty kredytowej
- potwierdzenie email
- paragon lub faktura

Dzień roboczy - każdy dzień, z wyjątkiem sobót, niedziel i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

Dział Obsługi Użytkownika – punkt udzielający informacji Użytkownikom. Kontakt z Działem Obsługi Użytkownika jest możliwy za pośrednictwem telefonu lub e-mail w Dni robocze od godziny 10:00 do godziny 16:00 Telefon: +48 22 1201810, bilet@topkoncert.pl. Opłata za połączenie z Działem Obsługi Użytkownika jest zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego korzysta Użytkownik.

Impreza - każde wydarzenie kulturalne, sportowe lub inne, realizowane jest przez Topkoncert, na które Bilety są dystrybuowane za pośrednictwem Systemu Sprzedaży.

Kwota zamówienia – na kwotę składają się cena Biletu, koszty dostawy, koszty usług dodatkowych oraz Opłata Manipulacyjna. O ostatecznej wysokości Kwoty zamówienia Użytkownik jest informowany przed potwierdzeniem zamówienia.

Obiekt - miejsce, w którym odbywa się Impreza.

Opłata Manipulacyjna – opłata transakcyjna należna z tytułu przetworzenia płatności w wysokości 1,5% sumy ceny Biletu (tylko w przypadku transakcji przelewem bankowym), kosztów dostawy oraz kosztów usług dodatkowych.

Regulamin - niniejszy Regulamin dystrybucji biletów przez Topkoncert za pośrednictwem Systemu Sprzedaży.

Regulamin Imprezy – regulamin konkretnej Imprezy ustanowiony przez Topkoncert zamieszczony na stronie internetowej Topkoncert.

Regulamin Obiektu – regulamin określający zasady obowiązujące Użytkowników uczestniczących w Imprezie, która ma się odbyć na terenie danego Obiektu, dostępny na stronie internetowej Obiektu.

System Sprzedaży - informatyczny system dystrybucji Biletów stosowany przez Topkoncert umożliwiający obsługę procesu składania zamówień, dystrybucję i odbiór Biletów, a także dokonywanie zwrotów Biletów.

Bilet Elektroniczny - elektronicznie generowany Bilet, uprawniający Użytkownika - po wydrukowaniu - do uczestnictwa w Imprezie, na jaką został wystawiony. Wydrukowany Bilet Elektroniczny ma moc Biletu i stosuje się do niego odpowiednio regulacje dotyczące Biletu. Bilet Elektroniczny musi zostać przez Użytkownika wydrukowany w całości na białym arkuszu A4 i w sposób czytelny oraz zawierać kod kreskowy.

Użytkownik - każda osoba korzystająca z Systemu Sprzedaży na stronie www.topkoncert.pl i nabywająca Bilet za pomocą Systemu Sprzedaży.

§2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sprzedaży Biletów w systemie Topkoncert z zastrzeżeniem, że Regulaminy poszczególnych Imprez bądź Regulaminy Obiektów mogą nakładać na Użytkowników dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym Regulaminie.
2. Topkoncert prowadzi sprzedaż Biletów oraz powiązanych z nimi produktów i/lub usług w imieniu własnym.
3. Bilety są sprzedawane za pośrednictwem kilku kanałów dystrybucji, w tym poprzez System Sprzedaży, a także w niektórych przypadkach przez systemy zewnętrzne oraz w kasach biletowych. Wszystkie punkty sprzedaży mają dostęp do tego samego



Systemu Sprzedaży Biletów. W niektórych przypadkach, przed rozpoczęciem Imprezy mogą zostać udostępnione do sprzedaży dodatkowe Bilety.

4. W przypadku niektórych Imprez, Bilety mogą być sprzedawane w ramach „Pakietu” lub „Rozszerzonego Pakietu”. W ramach Pakietu, Bilet jest sprzedawany łącznie z dodatkowymi uprawnieniami, produktami lub innymi świadczeniami, takimi jak np. ekskluzywne miejsca siedzące, zakwaterowanie, transport, wyżywienie lub oficjalne gadżety. W ramach Rozszerzonego Pakietu Użytkownik, poza Biletem, otrzymuje możliwość rezerwacji miejsca parkingowego, zakupu oficjalnych gadżetów itp. Topkoncert zastrzega, że Rozszerzony Pakiet może się różnić względem poszczególniej organizowanej Imprezy.
5. Warunkiem skorzystania z oferty Topkoncert jest ukończenie 18 roku życia.
6. Użytkownik jest zobowiązany sprawdzić czy dysponuje odpowiednim systemem operacyjnym i oprogramowaniem oraz urządzeniem pozwalającym na korzystanie z Systemu Sprzedaży. Szczegóły dotyczące wymagań technicznych są przedstawione w czasie zakupu.
7. W celu dokonania zakupu Biletów w Systemie Sprzedaży konieczne jest sfinalizowanie transakcji poprzez dokonanie zapłaty w czasie 10 minut od rozpoczęcia procesu rezerwacji. W przypadku nieopłacenia rezerwacji w określonym czasie Bilety ponownie wracają do puli Biletów przeznaczonych do sprzedaży.
8. Każdy zakup dokonywany w serwisie Topkoncert podlega niniejszemu Regulaminowi, szczególnym warunkom, które mogą zostać opublikowane na stronie internetowej Topkoncert w zakładce poświęconej konkretnej Imprezie, warunkom Imprezy oraz warunkom określonym w Regulaminie Obiektu.
9. Warunki dotyczące Obiektu, są zawarte w Regulaminie Obiektu dostępnym przy wejściu do Obiektu, na terenie Obiektu lub na stronie internetowej Obiektu.
10. Wszystkie transakcje zakupu podlegają weryfikacji karty płatniczej oraz innym czynnościom mającym na celu zapewnienie bezpieczeństwa, w związku z czym transakcja może zostać unieważniona w przypadku, gdy nie przejdzie pomyślnie procesu weryfikacji.
11. Przed zakupem Biletu, Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz wszelkimi dodatkowymi informacjami zamieszczonymi na stronie www.topkoncert.pl
12. Właściciel lub zarządca Obiektu, w którym ma odbywać się Impreza może określić Regulamin Obiektu. Regulamin Obiektu obowiązuje Uczestników przebywających na terenie Obiektu. Zasady korzystania z Obiektu będą udostępniane na stronie internetowej Partnera Imprezy lub Obiektu.
13. Topkoncert zastrzega sobie prawo do anulowania transakcji, co do której istnieje podejrzenie, dokonania zakupu z naruszeniem postanowień Regulaminu. Bilety zakupione w ramach takiej transakcji tracą ważność.

§3

Logowanie do Systemu Sprzedaży i zasady zakupu Biletu

1. W celu złożenia zamówienia konieczne jest założenie konta w Systemie Sprzedaży. Użytkownik powinien podać adres e-mail oraz hasło, a następnie uzupełnić dane niezbędne do pełnego korzystania konta.
2. Użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany podanych przez siebie danych w Systemie Sprzedaży, przy czym zamówienie jest realizowane zgodnie z danymi wskazanymi przez Użytkownika w potwierdzonym zamówieniu.
3. Topkoncert nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Użytkownika danych do Systemu Sprzedaży lub za zmianę danych w Systemie Sprzedaży przez Użytkownika, w szczególności danych adresowych. W przypadku, gdy Użytkownik zauważy błąd w podanych przez siebie danych po potwierdzeniu zamówienia, powinien skontaktować się z Działem Obsługi Użytkownika.
4. Po zalogowaniu się do Systemu Sprzedaży Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na wybraną przez siebie Imprezę. Jeśli Regulamin Imprezy przewiduje wybór określonych kategorii Biletów oraz miejsc, Użytkownik dokonując rezerwacji Biletu wybiera również kategorię Biletu i miejsce. W zależności od postanowień Regulaminu Organizatora Użytkownik może dokonać zakupu, określonej na stronie Imprezy, ilości Biletów zgodnie z §8 ust. 1 Regulaminu.
5. Użytkownik zobowiązany jest do sprawdzenia danych umieszczonych na Bilecie z danymi zawartymi w złożonym przez Użytkownika zamówieniu.
6. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na Imprezę wskazanej na Bilecie liczbie osób (Bilet na okaziciela) lub osobom imienne wskazanych na Bilecie (Bilet imienny). W przypadku braku informacji na Bilecie dotyczącej liczby osób, które mogą jednorazowo wejść na Imprezę, Bilet uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.

§4

Ceny i metody płatności

1. Zakupy dokonane na stronie internetowej Topkoncert podlegają Opłacie Manipulacyjnej. Informacje o ostatecznej Kwocie Zamówienia Użytkownik otrzymuje przed potwierdzeniem zamówienia.
2. Ceny Biletów mogą być dynamiczne i podlegają zmianie w trakcie prowadzenia sprzedaży. Użytkownik nie jest uprawniony do otrzymania różnicy w cenie Biletów.
3. Płatności można dokonać za pośrednictwem systemu Przelewy24.p (zgodnie z regulaminem tego serwisu), za pomocą karty płatniczej lub kredytowej wystawionej na nazwisko użytkownika lub gotówką w kasach biletowych.



4. Niektóre metody płatności mogą być niedostępne w przypadku niektórych Imprez. Ograniczenie to może wynikać z czasu, jaki pozostał do rozpoczęcia Imprezy Szczegóły dotyczące sposobów płatności i wybór metody płatności dostępne są podczas składania zamówienia.

§5

Metody dostawy

1. Dostępne sposoby dostawy Biletów to: przesyłka pocztą polską, przesyłka kurierska oraz Bilet Elektroniczny do domowego wydruku. Odbiór Biletów w kasie biletowej przed Imprezą możliwy jest wyłącznie w niektórych przypadkach i nie jest gwarantowany przez Topkoncert.
2. Szczegóły sposobu dostawy oraz koszty z tym związane dostępne są w momencie składania zamówienia.
3. Użytkownik powinien zamawiać Bilety z możliwie dużym wyprzedzeniem. W przypadku nie otrzymania Biletów na pięć dni przed Imprezą lub w przypadku, gdy udział w Imprezie wymaga podróży, na pięć dni przed rozpoczęciem podróży, należy skontaktować się z Działem Obsługi Użytkownika Topkoncert. W zgłoszeniu należy podać numer zamówienia oraz dane osobowe Użytkownika. W przypadku braku możliwości dostarczenia Biletów za pośrednictwem Poczty Polskiej lub przesyłką kurierską, Bilety mogą zostać dostarczone w formie elektronicznej lub zostać przekazane do odbioru w kasie biletowej Obiektu. O szczegółach dotyczących odbioru, Użytkownik zostanie poinformowany telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (korzystając z informacji przekazanych przez Użytkownika w momencie dokonania zamówienia), jeżeli będzie to konieczne. W celu odbioru Biletów, należy okazać przesłane e-mailem potwierdzenie rezerwacji, a także dokument tożsamości ze zdjęciem.
4. W przypadku, gdy na daną Imprezę istnieje możliwość osobistego odbioru Biletu w kasie biletowej bezpośrednio przed Imprezą, opcja taka będzie każdorazowo wskazana przy opisie danej Imprezy. W celu zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników i zminimalizowania możliwości odbioru Biletów przez osoby nieuprawnione, warunkiem osobistego odbioru Biletu jest podanie numeru zamówienia oraz imienia i nazwiska Użytkownika.
5. Użytkownik jest zobowiązany do chronienia danych dostępu do konta Użytkownika oraz danych zamówienia.
6. W przypadku upoważnienia przez Użytkownika osoby trzeciej do odbioru Biletu musi ona znać dane, o których mowa w ust. 4 oraz posiadać pisemne upoważnienie od Użytkownika do odbioru Biletu lub dokument tożsamości Użytkownika. Topkoncert nie ponosi odpowiedzialności, jeśli osoba upoważniona przez Użytkownika zgubi, zniszczy lub nie przekaże Biletu Użytkownikowi, lub wykorzysta go w inny niepożądany dla Użytkownika sposób.

§6

Odstąpienie od umowy

1. Użytkownikowi zawierającemu umowę przez System Sprzedaży, 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 zawartej z Topkoncert.

§7

Bilety

1. Bilet jest potwierdzeniem umowy zawartej przez Użytkownika z Topkoncert zapewniającej prawo Użytkownika do udziału w Imprezie realizowanej przez Partnera Imprezy. W zależności od rodzaju Imprezy Bilety mogą być imienne lub na okaziciela.
2. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na Imprezę wskazanej na Bilecie liczbie osób (Bilet na okaziciela) lub osobom imiennie wskazanym na Bilecie (Bilet imienny). W przypadku braku informacji na Bilecie dotyczącej liczby osób, które mogą wejść na Imprezę, Bilet uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.
3. W przypadku Biletów Imiennych, Topkoncert zastrzega sobie prawo do weryfikowania danych zawartych na Bilecie imiennym z danymi dysponenta tego Biletu. Topkoncert zastrzega, że w przypadku gdy, dane zawarte na Bilecie różnią się od danych dysponenta Biletu, ma prawo odmówić uczestnictwa takiej osoby w Imprezie, na którą został zakupiony Bilet. Topkoncert dopuszcza możliwość zmiany danych osobowych na bilecie imiennym za opłatą w wysokości 75 PLN za jeden bilet. W powyższej cenie jest wliczona opłata za przesyłkę pocztową z duplikatem biletu do Klienta.
4. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Topkoncert nie ponosi odpowiedzialności za Bilet utracony lub skradziony. Bezpośrednie światło słoneczne lub wysoka temperatura może doprowadzić do trwałego uszkodzenia Biletu.
5. Użytkownik może zwrócić się do Topkoncert z prośbą o wydanie duplikatu biletu, w przypadku gdy ten uszkodzi Bilet, zgubi Bilet lub zostanie mu on skradziony. Koszt wystawienia duplikatu wynosi 75 PLN brutto za jeden. W powyższej cenie jest wliczona opłata za przesyłkę pocztową z duplikatem biletu do Klienta.
6. Użytkownikowi przysługuje prawo zajęcia wyłącznie takiego miejsca na Imprezie, którego numer odpowiada numerowi podanemu Bilecie. Zarówno Topkoncert, jak i zarządca Obiektu zastrzegają sobie prawo do udostępnienia Użytkownikowi innych miejsc siedzących w tej samej kategorii cenowej lub wyższej, zarówno przed jak i podczas Imprezy, niż początkowo przypisane lub wskazane na Bilecie.
7. Bilety nie podlegają wymianie ani zwrotowi po dokonaniu zakupu. Wyjątek stanowią sytuacje opisane w §9 niniejszego Regulaminu.



8. Przed dokonaniem zakupu Biletu, Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz szczegółowymi informacjami dotyczącymi Imprezy.

§8

Ograniczenia

1. Zakup Biletów podlega ograniczeniom ilościowym w przypadku każdej Imprezy. Liczba Biletów, jakie można nabyć, podana jest na pierwszej stronie informującej o warunkach zakupu i podlega weryfikacji przy okazji każdej transakcji. Partner Imprezy zastrzega sobie prawo do anulowania, bez uprzedniego powiadomienia, Biletów zakupionych w liczbie wyższej niż dopuszczalna, gdy zostanie przekroczony: limit na jedno gospodarstwo domowe, limit na jedną kartę kredytową lub limit dla jednego Użytkownika.
2. Bilety mogą być sprzedawane z zastrzeżeniem pewnych ograniczeń dotyczących wstępu lub ich wykorzystania, takich jak ograniczony, utrudniony widok bądź widok z boku, a także minimalny wiek uprawniający do wstępu na Imprezę.
3. Nabywanie w celu odsprzedaży z zyskiem Biletów albo ich sprzedaż z zyskiem jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu Wykroczeń.
4. Bilet nie może być wykorzystywany do celów reklamowych, promocyjnych, w konkursach lub loteriach bez pisemnej zgody Topkoncert.

§9

Odwwołanie, zmiana czasu, miejsca i programu Imprezy, zwroty

1. W przypadku odwołania, zmiany programu, czasu lub miejsca Imprezy, Topkoncert niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej www.topkoncert.pl. Dodatkowo Użytkownicy mogą otrzymać tę informację e-mailem.
2. W przypadku odwołania Imprezy, z wyłączeniem przeniesienia Imprezy na inny termin, Użytkownikowi zostanie zaoferowany zwrot Kwoty zamówienia pomniejszonej o Opłatę Manipulacyjną. Jeżeli Impreza trwa przez kilka dni i zostanie odwołany jeden dzień lub kilka dni takiej Imprezy (ale nie wszystkie dni, które obejmuje Impreza), Użytkownikowi przysługuje częściowy zwrot w wysokości odpowiadającej liczbie dni Imprezy, które zostały odwołane. Opłata Manipulacyjna nie podlega zwrotowi.
3. Jeżeli nastąpi istotna zmiana dotycząca Imprezy, w szczególności zmiana terminu Imprezy lub istotna zmiana miejsca Imprezy, Użytkownik ma możliwość ponownego potwierdzenia swojego zamówienia lub żądania zwrotu ceny Biletu. Nieprzekazanie przez Użytkownika – Topkoncert informacji o decyzji może skutkować dokonaniem przez Topkoncert ponownego potwierdzenia udziału Użytkownika w zmienionej Imprezie, w wyniku czego Użytkownik utraci prawo do żądania zwrotu ceny Biletu.
4. Aby dokonać zwrotu Biletu, Użytkownik zobowiązany jest do przesłania na adres biura Topkoncert formularza zwrotu Biletu, dowodu zakupu oraz oryginału Biletu.
5. Istotna zmiana - oznacza zmianę, która czyni Imprezę zasadniczo inną niż Impreza, której zasadnie mogliby oczekiwać Użytkownicy. Wykorzystanie dublerów w spektaklach teatralnych i/lub jakiegokolwiek zmiany w zakresie występów dodatkowych, członków zespołu i/lub programu Imprezy z udziałem wielu wykonawców (np. festiwalu) nie stanowią Istotnej zmiany.

§10

Zapytania i reklamacje

1. Wszelkie zapytania i reklamacje powinny być zgłaszane przez Użytkownika do Działu Obsługi Klienta za pośrednictwem adresu mailowego: bilety@topkoncert.pl lub w drodze listu poleconego przesłanego do siedziby spółki: 00-066 Warszawa, Pl. Stanisława Małachowskiego 2.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji.
3. W celu uproszczenia procesu reklamacyjnego Topkoncert stosuje formularz reklamacyjny, którego poprawne wypełnienie zapewnia podanie danych niezbędnych do szybkiego rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku, gdy dostarczony Bilet jest nieczytelny, zniszczony, uszkodzony lub niezgodny z zamówieniem, Użytkownik powinien niezwłocznie zawiadomić Topkoncert, w trybie przewidzianym w pkt 1 powyżej. W przypadku otrzymania takiego zgłoszenia reklamacji Topkoncert będzie się każdorazowo kontaktował z Użytkownikiem w celu ustalenia sposobu przekazania Topkoncert Dowodu Zakupu oraz doręczenia Użytkownikowi nowego Biletu. Powyższe jest zależne od rodzaju Imprezy oraz czasu jaki do niej pozostał.
5. W przypadku, gdy Użytkownik uszkodzi Bilet, zagubi Bilet lub Bilet zostanie mu ukradziony, Użytkownik może zwrócić się do Topkoncert z prośbą o wystawienie duplikatu Biletu. W takim przypadku pierwotny Bilet zostanie anulowany. W celu otrzymania duplikatu Biletu Użytkownik powinien przesłać wypełniony i podpisany formularz do Topkoncert na adres e-mail bilety@topkoncert.pl lub na adres siedziby spółki: 00-066 Warszawa, Pl. Stanisława Małachowskiego 2.
6. W przypadku konieczności wymiany Biletu, wykonania przedruku, wydania duplikatu lub nowego Biletu, nowy Bilet/duplikat będzie Biletem z czarnobiałym nadrukiem.
7. W przypadku zaistnienia sporów Topkoncert dołoży wszelkich starań w celu rozstrzygnięcia sporu w sposób, który będzie satysfakcjonujący dla wszystkich zainteresowanych Stron.



§11

Odpowiedzialność

1. Zamówione przez Użytkownika samodzielnie usługi, w tym turystyczne, hotelarskie i usługi w zakresie zakwaterowania w związku z Imprezą są organizowane na własne ryzyko Użytkownika. Topkoncert nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika za brak możliwości skorzystania z tych usług.

§12

Wstęp i uczestnictwo

1. Podmiot zarządzający Obiektem zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Imprezę w przypadku, gdy doszło do naruszenia przez Użytkownika jakichkolwiek warunków i/lub Regulaminu Imprezy lub warunków określonych przez Partnera Imprezy. Podmiot zarządzający Obiektem może przeprowadzać sporadyczne kontrole bezpieczeństwa dla celów zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników.
2. Zostaną podjęte starania, aby umożliwić wejście na teren Imprezy Użytkownikom, którzy przybędą na Imprezę z opóźnieniem, podczas odpowiedniej przerwy, jednakże wstęp takich osób na Imprezę nie może być zawsze zagwarantowany.

§13

Prywatność

1. Więcej informacji znajdziesz na stronie Polityka Prywatności.

§14

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. W razie sporów z Użytkownikiem, sądem właściwym do ich rozpoznawania jest sąd powszechny właściwy na podstawie obowiązujących przepisów.

