REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW
ORAZ
REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu, warunki rezerwacji i zakupu Biletów, zasady świadczenia usług drogą elektroniczną na rzecz Usługobiorców Serwisu, a także prawa i obowiązki Klientów oraz Sprzedawcy.
2. Regulamin ma zastosowanie do Serwisów internetowych działających pod adresami:
   2.1. eskander.pl,
   2.2. kulturairozrywka.pl,
   2.3. kabaretowebilety.pl,
   2.4. polskanockabaretowa.pl,
   2.5. sportowebilety.pl,
   zwanych dalej łącznie „Serwisami" albo "Serwisem".
3. Serwisy umożliwiają w szczególności:
   3.1. zapoznawanie się z ofertą Wydarzeń,
   3.2. rezerwację i zakup Biletów,
   3.3. założenie i prowadzenie Konta (wyłącznie w Serwisie www.eskander.pl),
   3.4. korzystanie z Newslettera,
   3.5. publikowanie opinii o Wydarzeniach,
   3.6. korzystanie z innych funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę.
4. Sprzedawcą Biletów oraz podmiotem prowadzącym Serwisy jest ESKANDER KRZYSZTOF GRZEGOCKI SPÓŁKA KOMANDYTOWA wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS przez SĄD REJONOWY W OPOLU, VIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS: 0000940114, siedziba I adres do doręczeń: ul. Malczewskiego 3/1, 45-030 Opole, NIP: 7543346835, REGON: 520730434, adres e-mail: bilety@eskander.pl, telefon: 77 441 05 33, zwana dalej „Sprzedawcą" lub „Usługodawcą".
5. Sprzedawca jest stroną Umowy Sprzedaży zawieranej z Klientem za pośrednictwem Serwisu, niezależnie od tego, czy jest jednocześnie Organizatorem danego Wydarzenia.
6. Organizatorzy poszczególnych Wydarzeń mogą ustanawiać dodatkowe regulaminy (warunki) uczestnictwa dotyczące konkretnych Wydarzeń. Dodatkowe regulaminy (warunki) uczestnictwa będą dostępne na podstronach Serwisów z opisem danego Wydarzenia i udostępniane Klientowi w momencie składania Zamówienia. Klient zobowiązany jest je zaakceptować przed dokonaniem zakupu Biletu. Jeśli w momencie składania Zamówienia nie zostaną udostępnione dodatkowe regulaminy (warunki) uczestnictwa Klient nie jest nimi związany. W przypadku wątpliwości co do warunków uczestnictwa w danym Wydarzeniu Klient ma możliwość skontaktowania się ze Sprzedawcą bezpośrednio za pomocą adresów kontaktowych wskazanych w treści niniejszego Regulaminu.
7. Przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców Serwisu odbywa się na zasadach określonych w Polityce Prywatności.
8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności:
   8.1. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny,

8.2. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
8.3. ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
8.4. ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich,
8.5. innych właściwych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 2

DEFINICJE

1. **REGULAMIN** - niniejszy Regulamin Sprzedaży Biletów oraz Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną.
2. **SERWIS** – każdy z serwisów internetowych wskazanych w § 1 ust. 2 Regulaminu.
3. **SPRZEDAWCA**, **USŁUGODAWCA** – ESKANDER KRZYSZTOF GRZEGOCKI SPÓŁKA KOMANDYTOWA wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS przez SĄD REJONOWY W OPOLU, VIII WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem KRS: 0000940114, siedziba I adres do doręczeń: ul. Malczewskiego 3/1, 45-030 Opole, NIP: 7543346835, REGON: 520730434, adres e-mail: bilety@eskander.pl, telefon: 77 441 05 33.
4. **ORGANIZATOR** – podmiot odpowiedzialny za organizację danego Wydarzenia.
5. **WYDARZENIE** – koncert, spektakl teatralny, występ kabaretowy, wydarzenie muzyczne, sportowe, rozrywkowe lub inne wydarzenie, na które za pośrednictwem Serwisu oferowane są Bilety.
6. **BILET** – dokument na okaziciela w formie elektronicznej lub innej formie dopuszczonej przez Sprzedawcę, zawierający indywidualny kod identyfikacyjny, kod kreskowy, kod QR lub inne oznaczenie umożliwiające weryfikację uprawnienia do uczestnictwa w Wydarzeniu.
7. **USŁUGOBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, korzystająca z usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę za pośrednictwem Serwisu.
8. **KLIENT** – Usługobiorca dokonujący Rezerwacji lub zakupu Biletu za pośrednictwem Serwisu.
9. **KONSUMENT** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
10. **PRZEDSIĘBIORCA** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna prowadząca działalność gospodarczą lub zawodową we własnym imieniu.
11. **KONTO** – indywidualne konto Usługobiorcy utworzone w Serwisie, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności udostępnianych przez Usługodawcę.
12. **NEWSLETTER** – usługa świadczona drogą elektroniczną polegająca na przesyłaniu przez Usługodawcę informacji handlowych, marketingowych oraz informacji dotyczących Wydarzeń na wskazany przez Usługobiorcę adres mailowy.
13. **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** – formularz elektroniczny dostępny w Serwisie umożliwiający dokonanie Rezerwacji i zakupu Biletu.
14. **REZERWACJA** – czasowa blokada wybranych Biletów dokonywana po złożeniu Zamówienia przez Klienta na zasadach określonych w Regulaminie.
15. **ZAMÓWIENIE** – oświadczenie woli Klienta stanowiące ofertę zawarcia Umowy Sprzedaży Biletu za pośrednictwem Serwisu.
16. **UMOWA SPRZEDAŻY** – umowa sprzedaży Biletu zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Serwisu.
17. **CENA** – wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Klient jest obowiązany zapłacić Sprzedawcy za Bilet.

18. **OPERATOR PŁATNOŚCI** – podmiot świadczący usługi płatnicze wykorzystywane w Serwisie do obsługi płatności za Bilety.
19. **DZIEŃ ROBOCZY** – dzień przypadający od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
20. **SIŁA WYŻSZA** - zdarzenie zewnętrzne, którego wystąpienie jest niezależne od Organizatora, i którego skutkom nie mógł zapobiec, stosując racjonalnie i ekonomicznie uzasadnione środki, to jest: powódź, trzęsienie ziemi, wojna, pożar, blackout, przerwa w dostawie mediów, atak hackerski, strajk, działania zbrojne, działania władzy państwowej, sankcje międzynarodowe, epidemia oraz inne działania lub inne zdarzenia o zbliżonym charakterze lub skutkach."

§ 3
INFORMACJE DOTYCZĄCE BILETÓW ORAZ ICH ZAMAWIANIA

1. Serwis prowadzi sprzedaż Biletów na Wydarzenia prezentowane w Serwisie. Informacje dotyczące Wydarzeń, w szczególności ich terminu, miejsca, programu, Organizatora, dostępności Biletów oraz Cen publikowane są na stronach poszczególnych Wydarzeń.
2. Informacje zamieszczone w Serwisie nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego. Stanowią one zaproszenie do zawarcia Umowy Sprzedaży.
3. Cena Biletu uwidoczniona w Serwisie podawana jest w złotych polskich (PLN) i zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT, jeżeli jego naliczenie wynika z obowiązujących przepisów prawa.
4. Cena Biletu obowiązująca w chwili złożenia Zamówienia jest wiążąca dla Klienta. Późniejsze zmiany Cen Biletów pozostają bez wpływu na Zamówienia złożone przed ich wprowadzeniem.
5. Sprzedaż Biletów prowadzona jest do wyczerpania puli Biletów przeznaczonych do sprzedaży lub do rozpoczęcia danego Wydarzenia, chyba że Sprzedawca lub Organizator postanowią inaczej.
6. Ograniczenia wiekowe dotyczący zakupu Biletów.
   6.1. O ile wyraźnie nie wskazano inaczej na stronie danego Wydarzenia, wszystkie Wydarzenia, na które bilety są oferowane w serwisach biletowych mogą zawierać treści nieodpowiednie dla nieletnich przed ukończeniem 17 roku życia, a także z uwagi na panujące warunki (np. hałas) być nieodpowiednie dla zdrowia takich osób lub wymagać stałego dozoru nad takimi osobami.
   6.2. Osoby nieletnie, objęte ograniczeniem uczestnictwa w danym Wydarzeniu, mogą w nim uczestniczyć wyłącznie po przedstawieniu pisemnej zgody rodzica lub opiekuna (o ile nie wskazano inaczej na stronie danego Wydarzenia, zgody wymaga uczestnictwo w wydarzeniu osoby nieletniej, do lat 16). Pisemna zgoda może być wymagana także, jeśli dana osoba nieletnia uczestniczy w wydarzeniu wraz z rodzicem lub opiekunem.
   6.3. Zgoda rodzica lub opiekuna weryfikowana jest w momencie realizacji Biletu (tj. wstępu na Wydarzenie), według stanu (np. wieku) istniejącego na dzień Wydarzenia, na podstawie właściwych dokumentów (które należy okazać). Wzór zgody można pobrać tutaj.
   6.4. Serwisy biletowe jak i wszystkie usługi świadczone za pośrednictwem serwisów biletowych, przeznaczone są wyłącznie do osób fizycznych i prawnych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych (nieubezwłasnowolnionych osób pełnoletnich).
7. W celu dokonania zakupu Biletu Klient powinien:
   7.1. wybrać Wydarzenie dostępne w Serwisie,
   7.2. wybrać rodzaj, liczbę oraz, jeżeli jest to możliwe, miejsca objęte Zamówieniem,
   7.3. podać pełne i prawdziwe wymagane w Formularzu Zamówienia dane,
   7.4. wybrać sposób płatności,
   7.5. zaakceptować wymagane oświadczenia oraz postanowienia Regulaminu,

7.6. złożyć Zamówienie poprzez kliknięcie przycisku oznaczonego „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.

8. W przypadku Wydarzeń z miejscami numerowanymi lub ograniczoną liczbą miejsc, wybrane przez Klienta Bilety mogą zostać objęte czasową blokadą na okres 20 minut od momentu ich wyboru. Po bezskutecznym upływie tego terminu blokada wygasa, a Bilety mogą zostać ponownie udostępnione do sprzedaży.
9. Złożenie Zamówienia skutkuje objęciem wybranych Biletów Rezerwacją na okres 20 minut. W przypadku braku skutecznego dokonania płatności w czasie trwania Rezerwacji wygasa ona automatycznie, a Bilety mogą zostać ponownie udostępnione do sprzedaży.
10. Dla wszystkich Wydarzeń dostępnych w Serwisie obowiązuje limit zakupu dla jednego Klienta wynoszący 10 Biletów w ramach jednej transakcji.
11. W zależności od charakteru Wydarzenia Sprzedawca lub Organizator mogą oferować Bilety ulgowe, promocyjne lub bezpłatne. Warunki skorzystania z takich Biletów określane są każdorazowo przy danym Wydarzeniu.
12. Sam zakup Biletu ulgowego nie stanowi potwierdzenia uprawnienia do skorzystania z ulgi. Uprawnienie to może zostać zweryfikowane przy wejściu na Wydarzenie poprzez okazanie odpowiednich dokumentów.
13. Sprzedawca może udostępniać kody rabatowe uprawniające do obniżenia Ceny Biletu. Szczegółowe zasady korzystania z kodów rabatowych określane są odrębnie dla każdej akcji promocyjnej.
14. Kody rabatowe nie podlegają wymianie na środki pieniężne oraz nie mogą być łączone z innymi promocjami.
15. Zakazane jest dokonywanie Rezerwacji lub zakupu Biletów przy wykorzystaniu automatycznych systemów zakupowych, skryptów, botów lub innych narzędzi służących do zautomatyzowanego składania Zamówień.
16. Sprzedawca jest uprawniony do podejmowania działań mających na celu przeciwdziałanie nadużyciom związanym z automatycznym nabywaniem Biletów, w szczególności do blokowania podejrzanych transakcji, anulowania Rezerwacji lub odmowy realizacji Zamówienia złożonego z naruszeniem ust. 15 niniejszego paragrafu.
17. Wizualizacje sal widowiskowych, stadionów, hal lub innych obiektów prezentowane w Serwisie mają charakter poglądowy i służą wyłącznie ułatwieniu wyboru miejsc przez Klienta. Rzeczywisty układ obiektu, widoczność sceny, warunki akustyczne lub inne elementy infrastruktury mogą różnić się od przedstawionej wizualizacji.
18. Informacje dotyczące dostępności miejsc dla osób ze szczególnymi potrzebami lub osób z niepełnosprawnościami mogą być określane indywidualnie dla poszczególnych Wydarzeń. W przypadku wątpliwości Klient powinien skontaktować się ze Sprzedawcą przed dokonaniem zakupu Biletu lub Rezerwacji.

§ 4
ZAWARCIE UMOWY

1. W celu zawarcia Umowy Sprzedaży Klient zobowiązany jest do złożenia Zamówienia za pośrednictwem Formularza Zamówienia dostępnego w Serwisie oraz dokonania płatności za Bilet na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta potwierdzenie otrzymania Zamówienia.

3. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia nie stanowi potwierdzenia zawarcia Umowy Sprzedaży.
4. Z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę płatności za Zamówienie na rachunek bankowy albo otrzymania od Operatora Płatności informacji o skutecznym dokonaniu płatności za Zamówienie dochodzi do zawarcia Umowy Sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą.
5. Po zawarciu Umowy Sprzedaży Sprzedawca przesyła Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany podczas składania Zamówienia potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży.
6. W przypadku braku skutecznego dokonania płatności w okresie trwania Rezerwacji, Rezerwacja wygasa, a Umowa Sprzedaży nie zostaje zawarta.
7. W przypadku otrzymania przez Sprzedawcę płatności po wygaśnięciu Rezerwacji, Sprzedawca może:
   7.1. zawrzeć Umowę Sprzedaży, jeżeli Bilety objęte Zamówieniem są nadal dostępne,
   7.2. odmówić zawarcia Umowy Sprzedaży i zwrócić otrzymane środki Klientowi.
8. W przypadku niemożności realizacji Zamówienia z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy, w szczególności z uwagi na wyczerpanie puli Biletów lub błędy techniczne uniemożliwiające dokonanie zakupu, Sprzedawca poinformuje o tym Klienta oraz zwróci otrzymane środki, jeżeli zostały pobrane.
9. Dowód zakupu w postaci paragonu fiskalnego, faktury VAT lub innego dokumentu księgowego wystawiany jest zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. W celu otrzymania faktury VAT Klient powinien wybrać (zaznaczyć) stosowaną opcję oraz podać wymagane dane przed ostatecznym złożeniem Zamówienia. Późniejsze zgłoszenie żądania wystawienia faktury VAT (wraz z późniejszym podaniem koniecznych danych) realizowane będzie tylko w sytuacji, gdy dopuszczają to obowiązujące przepisy prawa. Brak podania pełnych i prawdziwych danych Klienta przy składaniu Zamówienia może uniemożliwić jego realizację.
11. Treść zawartej Umowy Sprzedaży jest utrwalana, zabezpieczana i udostępniana Klientowi poprzez przesłanie wiadomości e-mail zawierającej potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży oraz inne wymagane prawem elementy.

§ 5
SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Sprzedawca umożliwia dokonywanie płatności za Bilety za pośrednictwem Operatorów Płatności współpracujących z Serwisem (Przelewy24.pl, PayPal). Aktualnie dostępne sposoby płatności prezentowane są każdorazowo podczas składania Zamówienia.
2. Klient zobowiązany jest do dokonania płatności za Zamówienie w ciągu 20 minut od jego złożenia.
3. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą otrzymania przez Sprzedawcę od Operatora Płatności potwierdzenia jej skutecznego wykonania lub zaksięgowania pełnej kwoty należnej za Zamówienie.
4. Operator Płatności może pobierać od Klienta opłaty związane z realizacją płatności („opłata serwisowa”, rozumiana jako opłata związana z obsługą płatności), jeżeli obowiązujące przepisy prawa oraz zasady działania danego Operatora Płatności przewidują taką możliwość.
5. Informacja o całkowitej kwocie do zapłaty, obejmującej Cenę Biletu oraz wszelkie dodatkowe opłaty, prezentowana jest Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
6. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Operatorów Płatności powinny być kierowane bezpośrednio do właściwego Operatora Płatności, zgodnie z zasadami określonymi przez ten podmiot.

7. Sprzedawca przyjmuje płatności w walucie polski złoty (PLN). W przypadku dokonania płatności w innej walucie ewentualne przewalutowanie następuje zgodnie z zasadami stosowanymi przez Operatora Płatności.

§ 6

TERMIN I SPOSOBY DOSTAWY BILETU

1. Bilety zakupione za pośrednictwem Serwisu dostarczane są w formie elektronicznej, chyba że przy danym Wydarzeniu wyraźnie wskazano inny sposób ich dostarczenia.
2. Bilet dostarczany jest na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
3. Dostarczenie Biletu następuje niezwłocznie po zawarciu Umowy Sprzedaży, nie później jednak niż w terminie 24 godzin od jej zawarcia.
4. W przypadku niektórych Wydarzeń Sprzedawca lub Organizator mogą określić inny termin dostarczenia Biletów, w szczególności gdy dystrybucja Biletów rozpoczyna się w terminie późniejszym niż zawarcie Umowy Sprzedaży. Informacja o takim terminie publikowana jest przy danym Wydarzeniu.
5. Klient zobowiązany jest do podania prawidłowego adresu poczty elektronicznej oraz zapewnienia możliwości odbierania wiadomości przesyłanych przez Sprzedawcę.
6. W przypadku nieotrzymania Biletu w terminie wskazanym w Regulaminie Klient powinien niezwłocznie skontaktować się ze Sprzedawcą.
7. Bilet uprawnia do uczestnictwa wyłącznie w Wydarzeniu, którego dotyczy, w terminie i na zasadach określonych przez Organizatora.
8. Jeżeli informacje dotyczące danego Wydarzenia nie stanowią inaczej, Bilet jest ważny wyłącznie przy pierwszym użyciu kodu identyfikacyjnego, kodu kreskowego, kodu QR lub innego oznaczenia służącego do jego weryfikacji.
9. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia Biletu przed dostępem osób trzecich oraz do nieudostępniania danych umożliwiających jego wykorzystanie przez osoby nieuprawnione.
10. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia Biletu osobom trzecim przez Klienta ani za wykorzystanie Biletu przez osobę, która weszła w jego posiadanie z przyczyn leżących po stronie Klienta.
11. O ile informacje dotyczące danego Wydarzenia nie stanowią inaczej dostarczenie Biletu następuje bez dodatkowych opłat. W przypadku konieczności uiszczenia opłat dodatkowych z tytułu dostarczenia Biletu Klient zostanie o tym poinformowany przy wyborze formy dostarczenia Biletu oraz w podsumowaniu Zamówienia przed jego złożeniem.

§ 7

REKLAMACJE

1. Klient może zgłaszać reklamacje dotyczące funkcjonowania Serwisu, procesu zakupu Biletów, dostarczenia Biletów lub innych usług świadczonych przez Sprzedawcę na podstawie Regulaminu.
2. W przypadku zakupu Biletów, odpowiedzialność Sprzedawcy ustalana jest na podstawie przepisów prawa cywilnego (ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny), a w przypadku Klientów będących Konsumentami – także na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Nie wyłącza to stosowania innych właściwych przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. Reklamacja może zostać złożona:

3.1. drogą elektroniczną na adres e-mail: bilety@eskander.pl,
3.2. pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy.

4. W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji reklamacja powinna zawierać:
   4.1. dane identyfikujące Klienta,
   4.2. adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny Klienta,
   4.3. numer Zamówienia lub inne dane pozwalające na identyfikację transakcji,
   4.4. opis zgłaszanych zastrzeżeń,
   4.5. żądanie Klienta.
5. Brak informacji wskazanych w ust. 4 nie uniemożliwia rozpatrzenia reklamacji, jeżeli możliwe jest ustalenie jej przedmiotu oraz danych Klienta, jednak może ten proces utrudnić lub wydłużyć.
6. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku Klienta będącego Konsumentem brak odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania jest równoznaczny z jej uwzględnieniem.
7. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca poinformuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie, w zależności od sposobu złożenia reklamacji lub danych kontaktowych wskazanych przez Klienta.
8. Reklamacje dotyczące przebiegu, jakości, programu, czasu trwania lub organizacji Wydarzenia mogą być kierowane do Sprzedawcy, jednak ich rozpatrzenie może wymagać uzyskania stanowiska Organizatora.

§ 8
ZWROTY I PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY BILETU

1. **Odstąpienie od Umowy**.
   1.1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Klientowi będącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej na odległość, jeżeli Umowa dotyczy usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi odbywającymi się w oznaczonym dniu lub okresie.
2. **Zwroty Biletów związane z organizacją Wydarzenia**.
   2.1. Z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w niniejszym paragrafie, zakupione Bilety nie podlegają zwrotowi, wymianie ani zamianie na Bilety dotyczące innych Wydarzeń.
   2.2. Organizator jest uprawniony do odwołania Wydarzenia, zmiany jego terminu, miejsca, programu lub obsady z przyczyn organizacyjnych, technicznych, bezpieczeństwa, niezależnych od Organizatora lub wynikających z działania siły wyższej.
   2.3. W przypadku odwołania Wydarzenia Klientowi przysługuje zwrot Ceny Biletu.
   2.4. Zwrot, o którym mowa w ust. 2.3, dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został wykorzystany przez Klienta podczas zakupu Biletu, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.
   2.5. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia Klient jest uprawniony do:
      2.5.1. zachowania Biletu, który zachowuje ważność na nowy termin Wydarzenia albo
      2.5.2. żądania zwrotu Ceny Biletu zgodnie z informacją przekazaną przez Organizatora lub Sprzedawcę dotyczącą zmiany terminu Wydarzenia.
   2.6. Informacja o terminie i sposobie składania wniosków o zwrot Biletów w przypadku zmiany terminu Wydarzenia publikowana jest każdorazowo w Serwisie lub przekazywana Klientom drogą elektroniczną.

2.7. W przypadku zmiany miejsca Wydarzenia Bilet zachowuje ważność, o ile nowe miejsce zapewnia realizację Wydarzenia w sposób odpowiadający jego charakterowi.

2.8. Klient może żądać zwrotu Ceny Biletu zgodnie z informacją przekazaną przez Organizatora lub Sprzedawcę dotyczącą zmiany miejsca Wydarzenia.

2.9. W przypadku istotnej zmiany programu Wydarzenia lub zmiany głównego wykonawcy Organizator lub Sprzedawca mogą umożliwić Klientom dokonanie zwrotu Biletów na zasadach określonych dla danego Wydarzenia.

2.10. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Organizatora lub Sprzedawcy, w szczególności działania siły wyższej, zagrożenia bezpieczeństwa uczestników, decyzji organów administracji publicznej, awarii obiektu lub innych zdarzeń uniemożliwiających przeprowadzenie Wydarzenia zgodnie z planem, Organizator może podjąć decyzję o odwołaniu, przełożeniu lub zmianie warunków Wydarzenia.

2.11. Zwrot środków należnych Klientowi dokonywany jest w terminie wskazanym przez Organizatora lub Sprzedawcę, nie dłuższym niż 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia wniosku o zwrot lub zaistnienia okoliczności uzasadniających zwrot.

2.12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 9

USŁUGI ŚWIADCZONE DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. **Postanowienia ogólne**.

1.1. Usługodawca świadczy za pośrednictwem Serwisu usługi drogą elektroniczną zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

1.2. Usługi świadczone drogą elektroniczną obejmują w szczególności:

1.2.1. prowadzenie Konta,

1.2.2. udostępnianie Formularza Zamówienia,

1.2.3. umożliwienie publikowania opinii o Wydarzeniach,

1.2.4. świadczenie usługi Newslettera,

1.2.5. udostępnianie formularzy kontaktowych oraz innych funkcjonalności Serwisu.

1.3. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na prowadzeniu Konta w Serwisie zawierana jest na czas nieoznaczony.

1.4. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na składaniu Zamówień w Serwisie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą złożenia Zamówienia albo zaprzestania jego składania przez Usługobiorcę.

1.5. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na zamieszczaniu opinii w Serwisie zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z momentem usunięcia opinii przez Usługobiorcę lub Usługodawcę.

1.6. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na zapisie do Newslettera w Serwisie zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z momentem rezygnacji Usługobiorcy albo zakończenia świadczenia usługi elektronicznej.

1.7. Umowa o świadczenie Usługi Elektronicznej polegającej na korzystaniu z Formularza Kontaktowego w Serwisie zawierana jest na czas oznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania zapytania albo rezygnacji z jego wysyłania przez Usługobiorcę.

1.8. Korzystanie z Serwisu wymaga:

1.8.1. urządzenia umożliwiającego korzystanie z Internetu,
1.8.2. aktualnej przeglądarki internetowej,
1.8.3. aktywnego adresu poczty elektronicznej,
1.8.4. włączonej obsługi niezbędnych plików cookies i JavaScript.

1.9. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami Regulaminu.

1.10. Zabronione jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.

1.11. W związku z udostępnieniem funkcji wyszukiwania, Usługodawca informuje, że przyznawanie określonej widoczności i wagi wynikom wyszukiwania opiera się na następujących ogólnych parametrach (uwzględnianych w podanej kolejności):
1.11.1. dopasowanie zapytania Usługobiorcy do tytułu i opisu Wydarzenia,
1.11.2. lokalizacja Wydarzenia (geograficzna bliskość względem Usługobiorcy, jeśli możliwa do określenia),
1.11.3. data Wydarzenia – preferowane są wydarzenia odbywające się w najbliższym czasie,
1.11.4. popularność Wydarzenia (mierzona liczbą wyświetleń lub sprzedanych biletów),
1.11.5. trafność kategorii Wydarzenia względem preferencji Usługobiorcy lub jego historii przeglądania (jeśli dostępna),
1.11.6. działania promocyjne Organizatora – niektóre wydarzenia mogą być wyróżnione (oznaczone jako sponsorowane) w ramach płatnych kampanii promocyjnych.

2. **Konto**.
2.1. Utworzenie Konta jest dobrowolne i bezpłatne. Funkcjonalność Konta dostępna jest wyłącznie w Serwisie www.eskander.pl.
2.2. Konto tworzone jest poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego w Serwisie.
2.3. Umowa o prowadzenie Konta zawierana jest na czas nieoznaczony z chwilą aktywacji Konta.
2.4. Konto umożliwia w szczególności:
2.4.1. dostęp do historii Zamówień,
2.4.2. zarządzanie danymi użytkownika,
2.4.3. korzystanie z funkcjonalności udostępnianych przez Usługodawcę.
2.5. Usługobiorca zobowiązany jest do zachowania poufności danych dostępowych do Konta.
2.6. Usługodawca może zablokować Konto lub ograniczyć dostęp do jego funkcjonalności w przypadku:
2.6.1. naruszenia Regulaminu,
2.6.2. podejmowania działań zagrażających bezpieczeństwu Serwisu,
2.6.3. wykorzystywania Serwisu w sposób sprzeczny z prawem.

3. **Opinie o Wydarzeniach**.
3.1. Usługodawca może umożliwiać publikowanie opinii dotyczących Wydarzeń.
3.2. Opinie powinny być zgodne z prawem, dobrymi obyczajami oraz dotyczyć Wydarzenia, którego dotyczą.
3.3. Zakazane jest publikowanie opinii:
3.3.1. zawierających treści bezprawne,
3.3.2. naruszających prawa osób trzecich,
3.3.3. zawierających treści reklamowe lub spam.
3.4. Usługodawca może usuwać opinie naruszające postanowienia Regulaminu.

4. **Newsletter**.
4.1. Newsletter świadczony jest nieodpłatnie.

4.2. Zapis do Newslettera następuje poprzez podanie adresu poczty elektronicznej oraz wyrażenie wymaganych zgód.

4.3. Usługobiorca może w każdym czasie zrezygnować z Newslettera poprzez skorzystanie z linku rezygnacji zawartego w wiadomości lub kontakt z Usługodawcą.

5. Reklamacje usług świadczonych drogą elektroniczną.

5.1. Reklamacje dotyczące usług świadczonych drogą elektroniczną mogą być składane drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy bilety@eskander.pl lub pisemnie na adres siedziby Usługodawcy.

5.2. Rozpatrzenie reklamacji nastąpi niezwłocznie, nie później niż 14 dni od dnia jej otrzymania przez Usługodawcę.

6. Rozwiązanie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

6.1. Usługobiorca może w każdym czasie i bez podania przyczyny zrezygnować z korzystania z usług świadczonych drogą elektroniczną.

6.2. Usługobiorca posiadający Konto może w każdym czasie żądać jego usunięcia.

6.3. Usługodawca może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

6.3.1.zakończenia działalności Serwisu,

6.3.2.zmiany zakresu świadczonych usług,

6.3.3.trwałego zaprzestania świadczenia danej usługi.

6.4. Postanowienie ust. 6.3 niniejszego paragrafu nie wyłącza możliwości natychmiastowego zablokowania Konta w przypadkach wskazanych w ust. 2.6 niniejszego paragrafu.

§ 10
POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW (B2B)

1. Niniejszy paragraf znajduje zastosowanie wyłącznie do Klientów będących Przedsiębiorcami, z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
2. Odpowiedzialność Sprzedawcy wobec Przedsiębiorcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Sprzedaży ograniczona jest do wysokości zapłaconej przez Klienta Ceny Biletu.
3. W stosunkach pomiędzy Sprzedawcą a Przedsiębiorcą wyłączona jest odpowiedzialność Sprzedawcy za utracone korzyści.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Przedsiębiorcy za zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu wynikające z działania siły wyższej, awarii systemów teleinformatycznych, działania osób trzecich lub innych okoliczności niezależnych od Sprzedawcy.
5. Wszelkie spory pomiędzy Sprzedawcą a Przedsiębiorcą podlegają rozstrzygnięciu przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Sprzedawcy.

§ 11
POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW NA PRAWACH KONSUMENTÓW

1. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą osoby fizycznej zawierającej ze Sprzedawcą Umowę Sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.
2. Osoba wskazana w ust. 1 korzysta z ochrony przyznanej Konsumentom w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa.

3. Ustalenia, czy dana Umowa Sprzedaży posiada dla Przedsiębiorcy charakter zawodowy, dokonuje się w szczególności na podstawie informacji ujawnionych w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 12

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym prawa autorskie do jego elementów, układu graficznego, oznaczeń, treści, materiałów, baz danych, zdjęć, grafik, nagrań, filmów, znaków towarowych oraz innych utworów udostępnianych w Serwisie przysługują Sprzedawcy lub podmiotom współpracującym ze Sprzedawcą i podlegają ochronie prawnej.
2. Korzystanie z Serwisu nie skutkuje nabyciem przez Usługobiorcę jakichkolwiek praw do elementów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. Usługobiorca uprawniony jest do korzystania z treści udostępnianych w Serwisie wyłącznie na własny użytek osobisty oraz w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa.
4. Bez uprzedniej zgody Sprzedawcy zabronione jest w szczególności:
   4.1. kopiowanie, rozpowszechnianie, publikowanie lub udostępnianie treści zamieszczonych w Serwisie,
   4.2. wykorzystywanie treści Serwisu w celach komercyjnych,
   4.3. pobieranie danych z Serwisu w sposób zautomatyzowany,
   4.4. podejmowanie działań mogących zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu.
5. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Serwisu w sposób nienaruszający praw Sprzedawcy, Organizatorów, innych Usługobiorców oraz osób trzecich.
6. W przypadku zamieszczenia przez Usługobiorcę opinii lub innych treści w Serwisie, Usługobiorca oświadcza, że posiada prawo do ich publikacji oraz że nie naruszają one praw osób trzecich.
7. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za treści zamieszczane przez siebie w Serwisie.
8. W przypadku powzięcia informacji o naruszeniu praw autorskich, praw własności przemysłowej lub innych praw osób trzecich Sprzedawca może podjąć działania przewidziane przepisami prawa, w szczególności usunąć sporne treści lub ograniczyć dostęp do nich.
9. Nazwa Serwisu, oznaczenia handlowe, logotypy oraz inne oznaczenia indywidualizujące Sprzedawcę lub Organizatorów mogą stanowić chronione znaki towarowe i korzystają z ochrony przewidzianej przepisami prawa.

§ 13

DOSTĘPNOŚĆ

1. Usługodawca dokłada należytej staranności, aby Serwis oraz usługi świadczone za jego pośrednictwem były dostępne dla osób ze szczególnymi potrzebami zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Usługodawca podejmuje działania mające na celu zapewnienie dostępności cyfrowej Serwisu oraz procesu zakupu Biletów, z uwzględnieniem charakteru świadczonych usług oraz aktualnych możliwości technicznych.
3. Informacje dotyczące dostępności Serwisu oraz usług świadczonych za jego pośrednictwem publikowane są w odrębnym dokumencie „Informacja o Dostępności" udostępnianym w Serwisie.
4. Użytkownik może zgłaszać Sprzedawcy problemy związane z dostępnością Serwisu lub usług świadczonych za jego pośrednictwem przy wykorzystaniu danych kontaktowych wskazanych w Regulaminie lub w Informacji o Dostępności, m.in. na adres: bilety@eskander.pl.

5. Zgłoszenie dotyczące dostępności powinno zawierać w miarę możliwości:
   5.1. dane kontaktowe zgłaszającego,
   5.2. wskazanie elementu Serwisu lub usługi, których dotyczy problem,
   5.3. opis zgłaszanego problemu.
6. Sprzedawca rozpatruje zgłoszenia dotyczące dostępności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania.
7. Jeżeli rozpatrzenie zgłoszenia lub usunięcie zgłoszonego problemu nie jest możliwe w terminie wskazanym w ust. 6 niniejszego paragrafu, Sprzedawca poinformuje zgłaszającego o przyczynach opóźnienia oraz przewidywanym terminie realizacji zgłoszenia.

§ 14

MODERACJA TREŚCI

1. Sprzedawca wyznacza punkt kontaktowy do komunikacji związanej ze stosowaniem Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (Akt o Usługach Cyfrowych – DSA). Kontakt ze Sprzedawcą możliwy jest za pośrednictwem adresu e-mail: bilety@eskander.pl.
2. Użytkownik nie może zamieszczać w Serwisie treści:
   2.1. niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa,
   2.2. naruszających prawa lub dobra osobiste osób trzecich,
   2.3. zawierających treści zniesławiające, obraźliwe, dyskryminujące lub nawołujące do przemocy,
   2.4. zawierających treści reklamowe, marketingowe lub spam,
   2.5. naruszających prawa własności intelektualnej,
   2.6. niezwiązanych z funkcjonalnością lub przeznaczeniem Serwisu.
3. Sprzedawca może podejmować działania moderacyjne wobec treści publikowanych przez Użytkowników w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa.
4. Działania moderacyjne mogą obejmować w szczególności:
   4.1. odmowę publikacji treści,
   4.2. usunięcie treści,
   4.3. ograniczenie widoczności treści,
   4.4. uniemożliwienie dostępu do treści,
   4.5. czasowe ograniczenie możliwości publikowania treści przez Użytkownika,
   4.6. zawieszenie lub usunięcie Konta Użytkownika.
5. Użytkownik, którego treść została objęta działaniem moderacyjnym, może złożyć odwołanie od decyzji Sprzedawcy za pośrednictwem adresu e-mail wskazanego w ust. 1 niniejszego paragrafu.
6. Odwołanie powinno zawierać:
   6.1. dane umożliwiające identyfikację Użytkownika,
   6.2. wskazanie decyzji, której dotyczy odwołanie,
   6.3. uzasadnienie stanowiska Użytkownika.
7. Sprzedawca rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania.
8. Użytkownik może zgłosić Sprzedawcy treści, które uważa za nielegalne lub naruszające Regulamin. Zgłoszenie powinno zawierać:
   8.1. wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których zgłaszający uważa daną treść za nielegalną,

8.2. dokładne wskazanie lokalizacji zgłaszanej treści, w szczególności adresu URL lub innych informacji umożliwiających jej identyfikację,
8.3. imię i nazwisko lub nazwę zgłaszającego oraz adres poczty elektronicznej, z wyjątkiem przypadków przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa,
8.4. oświadczenie potwierdzające, że zgłaszający działa w dobrej wierze oraz że informacje zawarte w zgłoszeniu są prawidłowe i kompletne.

9. Sprzedawca potwierdza otrzymanie zgłoszenia oraz rozpatruje je bez zbędnej zwłoki, informując zgłaszającego o podjętej decyzji, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.
10. W przypadku uznania zgłoszenia za zasadne Sprzedawca może zastosować środki moderacyjne wskazane w ust. 4 niniejszego paragrafu oraz poinformować o tym użytkownika odpowiedzialnego za publikację treści, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
11. Jeżeli Sprzedawca poweźmie informacje mogące wskazywać na popełnienie, możliwość popełnienia lub zagrożenie popełnieniem przestępstwa zagrażającego życiu lub bezpieczeństwu osób, może przekazać odpowiednie informacje właściwym organom publicznym zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
12. Sprzedawca przekazuje Użytkownikom informacje dotyczące istotnych zmian Regulaminu, zasad korzystania z Serwisu lub funkcjonowania usług świadczonych drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu lub poczty elektronicznej.

§ 15
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie w Serwisie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
   2.1. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu,
   2.2. wydania orzeczeń, decyzji, zaleceń lub wytycznych właściwych organów administracji publicznej wpływających na działalność Sprzedawcy,
   2.3. zmiany funkcjonalności Serwisu,
   2.4. zmiany sposobów płatności lub zasad sprzedaży Biletów,
   2.5. konieczności usunięcia niejasności, błędów lub omyłek w treści Regulaminu,
   2.6. zmiany danych identyfikacyjnych, kontaktowych lub organizacyjnych Sprzedawcy.
3. O zmianie Regulaminu Sprzedawca poinformuje poprzez publikację nowej treści Regulaminu w Serwisie, a w przypadku Usługobiorców posiadających Konto lub korzystających z Newslettera również drogą elektroniczną, o ile Sprzedawca posiada ich aktualne dane kontaktowe.
4. Do Umów Sprzedaży zawartych przed dniem wejścia w życie zmian Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia danej Umowy Sprzedaży.
5. Zmiana Regulaminu nie wpływa na prawa nabyte przez Użytkowników przed dniem wejścia w życie zmian.
6. W przypadku niezgodności jakiejkolwiek części Regulaminu z obowiązującym prawem, w miejsce zakwestionowanego przepisu Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy prawa polskiego.
7. Wszelkie spory wynikłe między Usługodawcą, a Usługobiorcami będą rozstrzygane w pierwszej kolejności na drodze negocjacji, z intencją polubownego zakończenia sporu. Jeśli jednak nie byłoby to możliwe, lub też byłoby niesatysfakcjonujące dla którejkolwiek ze stron, spory będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny, zgodnie z pkt 8 niniejszego rozdziału.

8. Sądowe rozstrzyganie sporów:
   8.1. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą będącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądom właściwym zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego z dnia 17 listopada 1964 r. (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).
   8.2. Ewentualne spory powstałe pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą niebędącym jednocześnie Konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.
9. Usługobiorca będący Konsumentem ma również prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów w szczególności poprzez złożenie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny (wniosek można pobrać na stronie internetowej https://polubowne.uokik.gov.pl). Wykaz Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej dostępny jest na stronie internetowej: http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596)
   Konsument może skorzystać także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Pozasądowe dochodzenie roszczeń po zakończeniu postępowania reklamacyjnego jest bezpłatne.
10. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z europejskich instytucji ADR zajmujących się pozasądowym rozstrzyganiem sporów. Więcej informacji na temat pozasądowego rozstrzygania sporów Klient może odnaleźć na stronie internetowej: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/solving-disputes/index_pl.htm
11. Regulamin wchodzi w życie z dniem 5.11.2026 r.