

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W PORTALU WWW.SUPERTICKET.PL

§ 1 Definicje

Określenia w regulaminie oznaczają:

1. **Bramka VIP** – Usługa Dodatkowa do Biletu, umożliwiająca wejście na Wydarzenie bez kolejki.
2. **Bilet** – Blankiet Biletowy lub Bilet PDF upoważniający Klienta do uczestnictwa lub wstępu na Wydarzenie, którego dany bilet dotyczy.
3. **Bilet PDF** – bilet na Wydarzenie w formie elektronicznej (plik w formacie PDF).
4. **Blankiet Biletowy** – bilet na Wydarzenie w formie papierowej wydrukowany na specjalnym papierze z odpowiednimi zabezpieczeniami.
5. **Klient** – osoba lub podmiot dokonująca Rezerwacji lub Transakcji.
6. **Operator** – STORM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, 00-695, przy ulicy Nowogrodzkiej 50 / 54 / 515, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Warszawa Śródmieście, pod nr KRS: 0001051373, kapitał zakładowy: 5.040,00 zł, NIP: 7011158978, REGON: 526050373.
7. **Oplata Serwisowa** – opłata należna Operatorowi z tytułu świadczenia usług związanych ze sprzedażą prowadzoną za pośrednictwem Portalu w tym w szczególności w związku usługą Rezerwacji, udostępnieniem Portalu dla Klienta.
8. **Organizator** – osoba lub podmiot będąca organizatorem Wydarzenia.
9. **Portal** – serwis internetowy, prowadzony w ramach działalności Spółki pod adresem: www.superticket.pl
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży Biletów lub Towarów w Portalu.
11. **Rezerwacja** – czynności realizowane przez Klienta w Portalu mające na celu dokonanie Transakcji, w szczególności są to wybór Wydarzenia, wybór miejsc, określenie ilości Biletów oraz kategorii cenowej Biletów.
12. **Towary** – książki, płyty DVD lub Blu-Ray, merch (czapki, koszulki, kubki), Vouchery lub inne towary i upominki związane z Wydarzeniem lub artystą biorącym udział w Wydarzeniu.
13. **Transakcje** - zawieranie umów sprzedaży Biletów lub Towarów w ramach Portalu. Transakcja odbywa się bez logowania / rejestracji do Portalu.
14. **Usługi Dodatkowe** – usługi będące przedmiotem Transakcji, inne niż Towary, które są usługą dodaną do Biletu, np. ubezpieczenie Biletu, usługa Bramka VIP lub meet&greet z artystami, do których nie mają zastosowania zasady odstąpienia od umowy, o których mowa w § 9 Regulaminu.
15. **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. (tj. z dnia 27 listopada 2024 r. [\(Dz.U. z 2024 r. poz. 1796\)](#) o prawach konsumenta.
16. **Voucher** - Voucher wartościowy lub Voucher produktowy.
17. **Voucher produktowy** - bon wydany na okaziciela i wymienny na Towar wskazany przez Klienta w trakcie tworzenia Rezerwacji, posiadający nazwę z określeniem Towaru, unikalny i poufny kod oraz datę ważności.
18. **Voucher wartościowy** – bon wydany na okaziciela, uprawniający osobę posługującą się nim w procesie zakupu Biletu lub Towaru do jego realizacji za pośrednictwem Portalu, posiadający unikalny identyfikator, poufny kod, wartość nominalną oraz datę ważności.

19. **Wydarzenie** – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora, na które Bilety dostępne są za pośrednictwem Portalu.
20. **Wydarzenie online na żywo** – audiowizualna usługa medialna, typu „pay-per-view” (tzn. płatność za obejrzenie konkretnej treści) polegająca na transmisji Wydarzenia „na żywo” w Internecie.

§ 2 Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin dotyczy wszystkich Rezerwacji dokonanych za pośrednictwem Portalu.
2. Dokonanie Rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.
3. Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas dokonywania Rezerwacji.
4. Regulamin został przygotowany zgodnie z ustawą Prawo Komunikacji Elektronicznej, w szczególności z art. 290, art. 398 i art. 399 tej ustawy.

§ 3 Proces zakupu Biletów, Voucherów i Towarów

1. W celu dokonania Rezerwacji i realizacji Transakcji Biletów oraz Towarów Klient:
 - a. dokonuje wyboru Wydarzenia z listy dostępnej w Portalu,
 - b. dokonuje wyboru miejsc z dostępnych na dane Wydarzenie, jeśli dane Wydarzenie to przewiduje
 - c. określa ilość biletów i wybiera kategorię cenową Biletów, jeżeli Wydarzenie to przewiduje;
 - d. przy dokonaniu Rezerwacji Klient podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej i telefon kontaktowy Klienta lub inny na który będzie możliwe przesłanie informacji,
 - e. potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz Polityką Prywatności poprzez zaznaczenie pola wyboru,
 - f. wybiera formę i sposób dostarczenia Biletów,
 - g. wybiera ew. Usługi Dodatkowe, za dodatkową opłatą, np. Bramkę VIP, meet & greet z artystami lub ubezpieczenie (koszt opcji dodatkowych stanowić będzie łączny i integralny składnik danego Biletu),
 - h. w przypadku Blankietów Biletowych oraz Towarów podaje pełny adres dostarczenia, tj. ulicę, numer domu, numer mieszkania, kod pocztowy i miasto oraz numer telefonu do kontaktu;
 - i. wybiera sposób płatności z listy udostępnionej w Portalu,
 - j. jeżeli dla danego Wydarzenia dostępne są Vouchery produktowe lub Towary, ich listę Klient widzi pod opisanymi wyżej danymi i może dodać je do Rezerwacji.
2. Przy każdym zakupie Operator nalicza Oplatę Serwisową związaną z Rezerwacją. O cenie biletu oraz o wysokości opłaty serwisowej Operator informuje Klienta przed dokonaniem przez Klienta Transakcji w taki sposób, że przed zatwierdzeniem Rezerwacji i sfinalizowaniem Transakcji Klient widzi w Portalu podsumowanie z określoną kwotą do zapłaty z wyszczególnieniem ceny Biletu i opłaty serwisowej oraz kosztu Towarów i Usług Dodatkowych, jeśli je wybrano. Oplata serwisowa stanowi integralną część ceny Biletu.
3. Klient akceptuje warunki Rezerwacji poprzez przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” – w ten sposób Transakcja jest finalizowana.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i poprawność podanych danych.
5. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest przez czas. Data i godzina ważności Rezerwacji jest maksymalnym punktem czasu, do którego system Operatora oczekuje na potwierdzenie dokonania płatności od operatora płatności on-line lub na zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym

Operatora. Termin ten jest zależny zarówno od czasu pozostałego do rozpoczęcia Wydarzenia, jak i od wybranej formy płatności i jest każdorazowo wskazywany w e-mailu z potwierdzeniem Rezerwacji.

6. Operator przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta podsumowanie Rezerwacji oraz Regulamin.
7. Klient dokonuje zapłaty kwoty wynikającej z Rezerwacji zgodnie z wybraną przez siebie formą płatności.
8. Po otrzymaniu pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji Operator dostarcza Bilety, Vouchery i Towary do Klienta zgodnie z § 7. Wpływ kwoty na konto Operatora jest traktowane jako pomyślne zakończenie Transakcji.

§ 4 Forma Biletów

1. Bilety na Wydarzenia są dostępne w formie Blankietów Biletowych lub Biletów PDF.
2. Dostępne formy Biletów na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Klient dokonuje wyboru formy Biletów w trakcie Rezerwacji.
4. W przypadku Biletu PDF Klient zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy numeru rezerwacji i nieudostępniania osobom trzecim pliku ani wydruku Biletu PDF, co za tym idzie zobowiązuje się do ochrony biletu elektronicznego przed wszelkimi próbami kopiowania, skanowania i powielania. W przypadku udostępnienia Biletu PDF osobom trzecim, który może skutkować użyciem numeru rezerwacji przez taką osobę, Operator nie odpowiada za brak działania Biletu PDF.
5. Bilety na Wydarzenia online na żywo dostępne są wyłącznie w formie Biletów PDF.
6. Bilet na Wydarzenia online na żywo zawiera dodatkowo link oraz skróconą instrukcję dla uruchomienia transmisji online.

§ 5 Formy płatności i termin ważności Rezerwacji

1. Operator oferuje następujące formy płatności za Bilety i Towary z Rezerwacji dostępne poprzez platformy Autopay, Tpay, PayU lub voucher:
 - a. Przelew tradycyjny,
 - b. Przelew błyskawiczny,
 - c. Płatność kartą (Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro),
 - d. BLIK,
 - e. Apple Pay
 - f. Google Pay

W związku z realizacją płatności Operator może doliczyć dodatkową opłatę transakcyjną, o czym Klient zostanie poinformowany przed dokonaniem płatności. Opłata ta stanowi integralny składnik ceny Biletu.

2. Dostępne formy płatności na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
3. Płatności internetowe (on-line) realizowane są przez współpracujący z Operatorem podmiot świadczący usługi akceptacji płatności kartami płatniczymi i/lub przelewów internetowych.
4. Nazwa podmiotu/podmiotów współpracujących z Operatorem, o których mowa powyżej znajduje się w Portalu i widoczna jest dla Klienta podczas procesu zakupu Biletów i Towarów. Niezbędne dla wykonania umowy jest przekazanie temu podmiotowi danych osobowych Klienta w zakresie: imię, nazwisko, e-mail, numer telefonu.
5. Jeżeli w okresie ważności Rezerwacji, o którym mowa powyżej, liczonym od momentu zaakceptowania Rezerwacji przez Klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z Rezerwacji nie zostanie uiszczona, to nieopłacona Rezerwacja jest anulowana. W takim przypadku

- Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za brak możliwości zakupu biletów na wybrane Wydarzenie lub brak biletów w wybranej przez niego pierwotnie cenie.
6. Operator ma prawo do anulowania Rezerwacji w następujących przypadkach:
 - a) wcześniejszego zakończenia sprzedaży biletów na dane Wydarzenie na wniosek Organizatora,
 - b) istnienia innych rezerwacji tego samego Klienta, które nie zostały opłacone.
 7. W przypadku wyboru Vouchera wartościowego i konieczności dopłaty za ten Voucher, okres ważności Rezerwacji określany jest zawsze dla formy płatności Rezerwacji.
 8. W przypadku wyboru opcji przelewu bankowego płatność może być dokonana jedynie na numer rachunku bankowego wskazany w potwierdzeniu Rezerwacji przesłanej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta.
 9. Operator przyjmuje przelewy w walucie PLN.
 10. W przypadku płatności w innej walucie lub płatności w PLN z rachunku prowadzonego przez bank zagraniczny (spoza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej), Klient powinien wybrać opcję podziału kosztów przelewu zagranicznego/walutowego taką, aby pełna kwota należności została zaksięgowana na rachunku Operatora.
 11. W przypadku wykorzystania Vouchera wartościowego superticket.pl do dokonania płatności za Rezerwację, kod ważnego Vouchera wartościowego Klient podaje w odpowiednim polu w Portalu dotyczącym płatności Voucherem wartościowym.

§ 6 Formy i warunki dostarczenia Biletów, Voucherów i Towarów

1. Dostępne są następujące formy dostawy:
 - a. w przypadku Blankietów Biletowych: za pośrednictwem operatora pocztowego przesyłką rejestrowaną oraz za pośrednictwem podmiotu świadczącego usługi przesyłek kurierskich, który został wskazany jako opcja do wyboru podczas Rejestracji;
 - b. dla Biletów PDF i Voucherów: pocztą elektroniczną na adres poczty wskazany przez Klienta.
2. Blankiety Biletowe i Towary dostarczane są tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Dostępne formy dostarczania Biletów na dane Wydarzenie z tych określonych w ust. 1 podane są w trakcie dokonywania Rezerwacji.
4. Klient dokonuje wyboru formy dostarczenia Biletów i Towarów.
5. Terminy dostarczenia, z zastrzeżeniem ust. 6, są następujące:
 - a. w przypadku Blankietów Biletowych i Towarów dostarczanych za pośrednictwem operatora pocztowego: minimum 3, a maksimum 14 dni roboczych licząc od dnia nadania,
 - b. w przypadku Blankietów Biletowych i Towarów dostarczanych za pośrednictwem podmiotu świadczącego usługi przesyłek kurierskich: minimum 1, a maksimum 2 dni robocze, licząc od dnia nadania;
 - c. w przypadku Biletów PDF i Voucherów dostarczanych pocztą elektroniczną lub Biletów w Aplikacji mobilnej: maksimum 1 dzień roboczy od momentu otrzymania pełnej kwoty wynikającej z Rezerwacji.
6. Jeżeli w opisie Wydarzenia zostało dodane zastrzeżenie, że Bilety nie są dostarczane przed określoną datą, terminy, o których mowa wyżej liczone są od tej daty.
7. W przypadku Biletów PDF Operator przesyła na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta Bilety PDF umożliwiające ich pobranie, zapisanie i wydrukowanie. W przypadku problemów z otrzymaniem wiadomości, status rezerwacji oraz wydruk biletów elektronicznych jest możliwy pod adresem <https://superticket.pl/rezerwacje/status>.
8. Klient po otrzymaniu Biletów zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych na Biletach z danymi podanymi podczas Rezerwacji.
9. Wszelkie stwierdzone niezgodności zidentyfikowane przez Klienta w trakcie sprawdzania, o którym mowa powyżej powinny być zgłoszone Operatorowi.

10. W przypadku niedopełnienia obowiązku weryfikacji danych, opisanego w ust. 8 i 9 oraz stwierdzenia wadliwości danych widniejących na Bilecie, wstęp na Wydarzenie może być niemożliwy, za co Organizator nie ponosi odpowiedzialności.

§ 7 Odwołane Wydarzenia i zwroty Biletów

1. Zwroty Biletów możliwe są jedynie w przypadku:
 - a. odwołania Wydarzenia albo
 - b. zmiany daty, miejsca lub znaczącej zmiany godziny Wydarzenia albo
 - c. istotnej zmiany składu artystów Wydarzenia.
2. W przypadkach innych niż opisane w ust. 1 zwroty Biletów nie są możliwe.
3. Do zakupu Biletów online nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny wynikające z art. 27 UPK, albowiem jest ono wyłączone mocą art. 38 pkt 13 UPK.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b, Operator informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie.
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez Operatora w informacji o zmianie Wydarzenia.
6. Brak decyzji Klienta, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletów.
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. a oraz w przypadku o którym mowa w ust. 1 lit. b, gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, Operator Portalu dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni roboczych, przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

§ 8 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje Klienta powinny być przesłane do Operatora na adres poczty elektronicznej hello@superticket.pl.
2. Operator rozpatruje reklamację w terminie maksymalnie 14 dni i przesyła odpowiedź na reklamację drogą mailową, na adres Klienta, z którego wysłana została reklamacja.
3. Jeśli reklamacja nie jest związana z Operatorem, Portalem lub jego działaniem a dotyczy Organizatora, Operator przekazuje taką reklamację niezwłocznie do Organizatora, o czym informuje Klienta.
4. W przypadkach, o których mowa ust. 3 lub spowodowanych siłą wyższą, termin rozpatrzenia reklamacji opisany w ust. 2 powyżej może być wydłużony i zależy od Organizatora, a o wydłużeniu czasu rozpatrywania reklamacji Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony przez Operatora.
5. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla Klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie określonym przez Operatora.
6. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Operatora, Klientowi przysługuje prawo do korzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tej formy rozwiązywania sporów znajdują się na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl.
7. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora w ramach Portalu będą w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze polubownej, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

§ 9 Postanowienia dotyczące Towarów

1. Operator zobowiązuje się do dostarczenia Towarów bez wad.
2. Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w zakresie Towarów w ciągu 14 dni od dnia doręczenia przesyłki z Towarem, z zastrzeżeniem ust. 3.

3. Prawo, o którym mowa powyżej nie dotyczy Towarów będących nagraniami dźwiękowymi lub wizualnymi, których opakowanie ochronne zostało otwarte po dostarczeniu, zgodnie z art. 38 pkt 9 UPK.
4. Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia Operatorowi wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną na adres: hello@superticket.pl.
5. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Klient wysłał oświadczenie dotyczące wykonania przysługującego mu prawa przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. W przypadku odstąpienia od umowy Operator zwraca Klientowi wszystkie otrzymane środki dotyczące tej umowy, w tym koszty dostarczenia Towarów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
7. Operator dokona zwrotu płatności przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został wybrany przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie wskaże inny sposób zwrotu.
8. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.
9. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia przez Klienta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Klient odsyła lub przekazuje rzecz Operatora niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy.
11. Termin, o którym mowa w ust. 10 jest zachowany, jeżeli Klient odeśle rzecz przed upływem terminu.
12. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy Operatorowi.
13. Klient odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

§ 10 Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług

1. Do prawidłowego korzystania z Portalu niezbędne jest korzystanie z aktualnych wersji przeglądarek internetowych zgodnych ze standardem HTML5 z włączoną obsługą JavaScript oraz SSL.
2. Do prawidłowego działania Aplikacji mobilnej niezbędny jest smartfon z systemem Android od wersji 8.1 lub iOS od wersji 14.4.
3. W przypadku Wydarzeń online na żywo niezbędne jest spełnienie wymagań z ust. 1 powyżej oraz :
 - a. Połączenie szerokopasmowe o prędkości minimalnej 5 Mbps (5 megabitów na sekundę lub większej)
 - b. Pamięć RAM: minimum 4 GB, karta graficzna: co najmniej 64 MB pamięci wideo, karta dźwiękowa: co najmniej 16-bitowa.

§ 11 Pozostałe postanowienia

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Klienta lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich z Portalu w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub Regulaminem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za działania Organizatorów, w szczególności za odwołane lub opóźnione Wydarzenia.
3. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia Klienta do wstępu na Wydarzenie.
4. Bilet na Wydarzenia online na żywo nie uprawnia do dostępu do zarejestrowanego nagrania z Wydarzenia.

5. Postanowienia niniejszego Regulaminu mogą ulec zmianie w każdym czasie, o czym Klienci zostaną poinformowani drogą mailową. Zmiany takie wchodzi w życie wraz z datą publikacji zmienionego regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie wraz z dniem 12.10.2023 roku. Ostatnia aktualizacja Regulaminu: 01.07..2026 r.