

mPay - mPay Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, ul. Grochowska 21 A, 04- 186 Warszawa wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000172708, będąca w momencie uzyskania statusu krajowej instytucji płatniczej instytucją płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, zwanej dalej także Ustawą prowadzącą dystrybucję biletów na wydarzenia kulturalne i sportowe za pośrednictwem Systemu Sprzedaży.

§1 Definicje

1. Bilet - potwierdzenie umowy zawartej przez Użytkownika zapewniającej prawo Użytkownika do udziału w Imprezie realizowanej przez Partnera Imprezy. 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.

2. Dowód Zakupu - Bilet (wydruk PDF lub wersja elektroniczna biletu w aplikacji mPay) lub inny dokument potwierdzający zakup Biletu, w szczególności:

- wydruk z karty kredytowej
- potwierdzenie email

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

4. Biuro Obsługi Klienta – punkt udzielający informacji Użytkownikom. Kontakt z Biurem Obsługi Klienta jest możliwy za pośrednictwem telefonu lub e-mail w Dni robocze od godziny 8:00 do godziny 18:00 Telefon: +48 34 390 55 57, email: bok@mpay.com.pl Opłata za połączenie jest zgodna z taryfą operatora telekomunikacyjnego, z którego korzysta Użytkownik.

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

6. Obiekt - miejsce, w którym odbywa się Impreza.

7. Partner Imprezy - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, będąca organizatorem Imprezy lub oferująca możliwość udziału w Imprezie i/lub od których mPay SA otrzymuje Bilety i/lub powiązane produkty lub usługi, przeznaczone do sprzedaży.

8. Regulamin - niniejszy Regulamin dystrybucji biletów przez mPay SA za pośrednictwem Systemu Sprzedaży.

9. Regulamin Partnera Imprezy – regulamin konkretnej Imprezy ustanowiony przez Partnera Imprezy, dostępny na stronie internetowej Partnera Imprezy.

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

11. System Sprzedaży - informatyczny system dystrybucji Biletów stosowany przez mPay SA umożliwiający obsługę procesu składania zamówień poprzez stronę internetową www.sklep.mpay.pl jak i aplikację „mPay płatności mobilne”

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

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin ma zastosowanie do sprzedaży Biletów w systemie mPay SA z zastrzeżeniem, że Regulaminy Partnerów poszczególnych Imprez bądź Regulaminy Obiektów mogą nakładać na Użytkowników dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym Regulaminie.

2. mPay SA prowadzi sprzedaż Biletów oraz powiązanych z nimi produktów i/lub usług w imieniu Partnerów Imprezy. mPay SA nie jest organizatorem Imprez.

3. mPay SA prowadzi sprzedaż Biletów po przekazaniu ich przez Partnerów Imprezy. Ilość Biletów udostępniana do sprzedaży różni się w zależności od danej Imprezy. Bilety są sprzedawane za pośrednictwem kilku kanałów dystrybucji, w tym poprzez System Sprzedaży, a także w niektórych przypadkach – 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. mPay SA nie ma wpływu na ich pulę, ani dostępność.

5. Warunkiem skorzystania z oferty mPay SA 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 5 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 mPay SA podlega:

- niniejszemu Regulaminowi,
- szczególnym warunkom, które mogą zostać opublikowane na stronie internetowej mPay SA,
- warunkom określonym przez Partnera(ów) Imprezy i/lub warunkom Imprezy,
- 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.mpay.pl

12. Jeżeli Partner Imprezy wprowadził regulamin uczestnictwa w danej Imprezie, to jego postanowienia obowiązują Użytkowników. mPay SA udostępni Użytkownikowi Regulamin Partnera Imprezy poprzez umieszczenie go na stronie Partnera Imprezy. W przypadku zakupu Biletów na Imprezy, w których warunki uczestnictwa są objęte także Regulaminem Partnera Imprezy, Użytkownik akceptuje je przy potwierdzeniu zamówienia.

13. 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.

14. mPay SA 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 podanie adresu e-mail na które zostanie przesłany bilet w formie elektronicznej.

2. Użytkownik ma możliwość założenia indywidualnego konta / skorzystania z istniejącego swojego konta w aplikacji „mPay płatności mobilne” oraz samodzielnej zmiany podanych przez siebie danych w Systemie Sprzedaży w zakładce „Konto”, przy czym zamówienie jest realizowane zgodnie z danymi wskazanymi przez Użytkownika w potwierdzonym zamówieniu.

3. MPay SA nie ponosi odpowiedzialności za błędne wpisanie przez Użytkownika danych do Systemu Sprzedaży lub za zmianę danych w Systemie Sprzedaży przez Użytkownika, w szczególności adresu e-mail. W przypadku, gdy Użytkownik zauważy błąd w podanych przez siebie danych po potwierdzeniu zamówienia, powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta.

4. Po zalogowaniu się do Systemu Sprzedaży Użytkownik może dokonać zakupu Biletów na wybraną przez siebie Imprezę. Jeśli Regulamin Organizatora 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 uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.

§4 Ceny i metody płatności

1. 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 serwisu PayU (zgodnie z regulaminem tego serwisu),
- za pomocą portmonetki w aplikacji mPay,
- za pomocą karty płatniczej w aplikacji mPay,

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

§5 Metody dostawy

1. Dostępne sposoby dostawy Biletów to:

- Bilet elektroniczny do wydruku w domu (PDF wysyłany na podany adres mail),
- Bilet mobilny w aplikacji mPay do okazania na ekranie telefonu,

2. Użytkownik jest zobowiązany do chronienia danych dostępu do konta Użytkownika oraz danych zamówienia.

§6 Odstąpienie od umowy

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 mPay SA.

§7 Bilety

1. Bilet jest potwierdzeniem umowy zawartej przez Użytkownika z mPay SA 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 uprawnia do wejścia na Imprezę jedną osobę.

3. W przypadku Biletów Imiennych, mPay SA zastrzega sobie prawo do weryfikowania danych zawartych na Bilecie imiennym z danymi dysponenta tego Biletu. mPay SA 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. mPay SA dopuszcza możliwość zmiany danych osobowych na bilecie imiennym za opłatą w wysokości 30 zł za jeden bilet. W celu dokonania zmiany niezbędny jest kontakt pod adresem mailowym bok@mpay.com.pl, uiszczenie opłaty oraz odesłanie oryginalnego biletu, a także wypełnienie [oświadczenia](#). **Zmiana danych możliwa jest tylko raz, jedynie przez właściciela rezerwacji.**

4. Zasady określone przez Partnerów Imprezy mogą przewidywać brak możliwości wystawienia duplikatu Biletu w razie jego utraty, kradzieży, uszkodzenia lub zniszczenia. Wydanie duplikatu Biletu może pociągać za sobą konieczność poniesienia opłaty.

5. Użytkownikowi przysługuje prawo zajęcia wyłącznie takiego miejsca na Imprezie, którego numer odpowiada numerowi podanemu Bilecie. Zarówno mPay SA, właściciel lub zarządca Obiektu jak i Partner Imprezy 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.

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

§8 Ograniczenia

1. Limit biletów podczas jednej transakcji to 5 sztuk jednego typu biletu.

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 jedną kartę kredytową,
- Limit dla jednego Użytkownika.

Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania wszystkich zamówień 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 Partnera Imprezy i mPay SA.

§9 Odwołanie, zmiana czasu, miejsca i programu Imprezy, zwroty

1. W przypadku odwołania, zmiany programu, czasu lub miejsca Imprezy, mPay SA niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej www.mpay.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. 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.

3. Jeżeli nastąpi istotna zmiana dotycząca Imprezy, w szczególności zmiana terminu Imprezy lub istotna zmiana miejsca Imprezy, Użytkownik ma możliwość ponownego potwierdzenia swojego zamówienia odnośnie zmienionej Imprezy na zasadach określonych w Regulaminie Partnera Imprezy lub żądania zwrotu ceny Biletu. Nieprzekazanie przez Użytkownika - mPay SA - informacji o decyzji może skutkować dokonaniem przez mPay SA ponownego potwierdzenia udziału Użytkownika w zmienionej Imprezie, w wyniku czego Użytkownik utraci prawo do żądania zwrotu ceny Biletu.

4. Aby dokonać zwrotu Biletu należy odesłać wypełniony formularz zwrotu Biletu na adres email: bok@mpay.com.pl wraz z Dowodem Zakupu, oraz biletem w wersji elektronicznej PDF.

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. Jakiegokolwiek pytania lub zgłoszenia reklamacyjne dotyczące zakupu, należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta, podając numer zamówienia. Numer zamówienia znajduje się na www.sklep.mpay.pl w zakładce "Moje bilety" lub/oraz w mailu z biletem PDF.

2. W przypadku zaistnienia sporów mPay SA dołoży wszelkich starań w celu rozstrzygnięcia sporu w sposób, który będzie satysfakcjonujący dla wszystkich zainteresowanych Stron.

§11 Odpowiedzialność

Zamówione przez Użytkownika samodzielnie usługi, w tym turystyczne, hotelarskie i usługi w zakresie zakwaterowania w związku z Imprezą są organizowane na własne ryzyko Użytkownika.

mPay SA 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 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. mPay SA gromadzi, przechowuje i zabezpiecza dane osobowe Użytkowników zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r.

[GIODO \(Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych\)](#)

Dane osobowe przekazywane przez Użytkownika są przetwarzane w celu realizacji umowy sprzedaży Biletów oraz, za zgodą Użytkownika, w celu informowania o nowych produktach, usługach oraz promocjach oferowanych przez mPay SA.

2. Przekazane przez Użytkownika dane osobowe mogą być przekazywane Partnerowi Imprezy, na którą został zakupiony Bilet, wyłącznie w celach związanych z udziałem Uczestnika w Imprezie.

3. Użytkownik ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, jak również do ich poprawiania, uzupełniania i ewentualnego żądania usunięcia.

4. Zakładając konto w Systemie Sprzedaży, Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie przez mPay SA jego danych osobowych dla celów realizacji zamówienia zakupionych Biletów, realizacji ewentualnego zwrotu bądź reklamacji.

§14 Postanowienia końcowe

1. Użytkowników korzystających z konta „mPay płatności mobilne” obowiązuje regulamin użytkownika aplikacji dostępny:

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.