

Regulamin vouchera biletyna.pl

Wersja z dnia 28 sierpnia 2026 r.

§ 1 Definicje

Określenia użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy regulamin nabycia i korzystania z Voucherów biletyna.pl.
2. Regulamin sprzedaży – Regulamin sprzedaży w portalu biletyna.pl dostępny na stronie <https://biletyna.pl/static/regulamin>.
3. Wydawca, biletyna.pl – biletyna.pl sp. z o.o. z siedzibą w Blizne Jasińskiego, ul. Kościuszki 23, 05-082 Blizne Jasińskiego, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0001064882, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460, która jest wydawcą Vouchera.
4. Portal – portal prowadzony przez Wydawcę, działający pod domeną biletyna.pl lub dostępny w widoku „Wydarzenia” Aplikacji mobilnej.
5. Aplikacja mobilna – oprogramowanie klienckie Wydawcy o nazwie „biletyna.pl”, działające na smartfonach z systemem Android lub iOS, które Klient może pobrać i zainstalować odpowiednio z Google Play albo App Store.
6. Voucher wartościowy – dokument potwierdzający zawarcie umowy sprzedaży bonu na okaziciela między Wydawcą a Klientem, który może być wymieniony na Bilety i Towary dostępne na Portalu. Voucher posiada unikalny numer, kod, wartość nominalną oraz datę ważności.
7. Voucher produktowy – dokument potwierdzający zawarcie umowy sprzedaży bonu towarowego na okaziciela między Wydawcą a Klientem, który może być wymieniony na Towar wskazany przez Klienta, posiadający nazwę z określeniem Towaru, unikalny i poufny kod oraz datę ważności.
8. Voucher – Voucher wartościowy lub Voucher produktowy.
9. Klient – osoba lub podmiot dokonująca nabycia Vouchera w Portalu.
10. Użytkownik – osoba posługująca się Voucherem w procesie zakupu Biletu lub Towaru.
11. Wydarzenie – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym, na które Bilety dostępne są za pośrednictwem Portalu.
12. Bilet – blankiet biletowy lub bilet PDF upoważniający do wstępu na Wydarzenie, którego dany bilet dotyczy.

13. Towary – książki, płyty DVD, Blu-Ray lub inne towary i upominki związane z Wydarzeniem lub artystą biorącym udział w Wydarzeniu.
14. UPK – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796).
15. KC – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.).
16. RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
17. UŚUDE – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.).

§ 2 Zakres obowiązywania Regulaminu

1. Regulamin dotyczy nabycia i korzystania z Voucherów w Portalu.
2. Klient potwierdza zapoznanie się z Regulaminem, poprzez oznaczenie odpowiedniego pola w Portalu podczas nabywania Vouchera, a nabycie Vouchera jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.

§ 3 Warunki, nabycie i zasady korzystania z Vouchera wartościowego

1. Procedura nabycia Vouchera wartościowego:
 - a) wypełnienie formularza zakupu Vouchera wartościowego w Portalu, w tym wybór wartości nominalnej i podanie danych Klienta,
 - b) potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem,
 - c) wybór metody płatności z listy udostępnionej w Portalu i jej dokonanie,
 - d) dostarczenie Vouchera wartościowego następuje poprzez email Klienta w postaci załączonego pliku PDF.
2. Jeżeli Klient zdecydował się przeznaczyć zwrot należności za Bilety zakupione w Portalu na Wydarzenie, które zostało odwołane na nabycie Vouchera wartościowego, to formularz zakupu wypełniony jest danymi posiadanymi przez Wydawcę w zakresie:
 - a) wartość Vouchera wartościowego: 100% kwoty zwrotu.
 - b) imię, nazwisko, email, telefon: dane z transakcji, za którą przysługuje zwrot, a opłacenie należności za nabycie Vouchera wartościowego dokonywane jest środkami pochodzącymi ze zwrotu i Klient wyraża na to zgodę.
3. Przy zakupie Biletów lub Towarów w Portalu przy użyciu Vouchera wartościowego mają zastosowanie postanowienia Regulaminu sprzedaży.

4. Voucher wartościowy uprawnia Użytkownika do pełnej bądź częściowej zapłaty za Bilety lub Towary w Portalu na poniższych zasadach:
 - a) jeżeli wartość Vouchera wartościowego jest mniejsza niż wartość zakupionych Biletów lub Towarów, to Użytkownik ma prawo do wykorzystania Vouchera wartościowego jako częściowej zapłaty za Bilety lub Towary,
 - b) jeżeli wartość Vouchera wartościowego przekracza wartość zakupionych Biletów lub Towarów, to pozostałe po zakupie Biletów lub Towarów środki mogą zostać wykorzystane do kolejnej pełnej, bądź częściowej, zapłaty w Portalu za Bilety lub Towary.
5. Przy dokonywaniu płatności za Bilety lub Towary można wskazać wiele Voucherów wartościowych – wartość wykorzystywanych przez Użytkownika Voucherów sumuje się.
6. Voucher wartościowy nabyty w Portalu albo wydany zgodnie z ust. 2 ważny jest przez 24 miesiące od daty jego nabycia i termin ten nie może być zmieniony. Dla Klientów nie będących konsumentami Strony mogą ustalić inny termin ważności Vouchera. Wydawca może wydać Voucher z innym terminem ważności. Termin ważności Vouchera wartościowego umieszczony jest w jego treści.
7. Na wniosek Klienta Wydawca wydaje nowy Voucher wartościowy z nowym terminem ważności w miejsce tego, który utracił ważność, o wartości niewykorzystanej kwoty Vouchera.
8. Voucher wartościowy nie może być zrealizowany po upływie terminu jego ważności.
9. Voucher wartościowy nie podlega wymianie na środki pieniężne zarówno w części, jak i całości.
10. Voucherem wartościowym nie można opłacić zakupu innego Vouchera wartościowego.
11. Voucher wartościowy zostanie zrealizowany na rzecz Użytkownika posługującego się nim w procesie zakupu Biletów lub Towarów.
12. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw do Vouchera wartościowego na rzecz osób i podmiotów trzecich.
13. Użytkownik może sprawdzić aktualną wartość Vouchera wartościowego poprzez kontakt drogą telefoniczną pod numerem +48 669 895 798 lub e-mailową na adres rezerwacje@biletyna.pl.
14. Wydawca nie ponosi odpowiedzialności za Vouchery wartościowe, które zostały skradzione bądź uszkodzone, chyba że uszkodzenie wynika z winy Wydawcy.
15. W przypadku odwołania Wydarzenia, na które Klient zakupił Bilet z wykorzystaniem Vouchera wartościowego, Wydawca zobowiązuje się do:
 - a) wydania nowego Vouchera wartościowego, zgodnie z ust. 2 powyżej, o wartości równej kwocie do zwrotu, albo
 - b) zwrotu środków zgodnie z wyborem Klienta.
16. Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od daty dostarczenia Vouchera wartościowego, w drodze jednoznacznego oświadczenia Wydawcy wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną do: biletyna.pl sp. z o.o., ul. Kościuszki 23, 05-082 Blizne Jasińskiego, e-mail: rezerwacje@biletyna.pl.

17. Wzór formularza odstąpienia od umowy, o którym mowa wyżej, dołączony jest do Regulaminu i dostępny jest w Portalu, ale nie skorzystanie z tego wzoru nie wywołuje negatywnych skutków dla Klienta, w szczególności nie wpływa na skuteczność odstąpienia.
18. Klient traci możliwość odstąpienia od umowy, zgodnie z ust. 16, jeżeli przed upływem terminu odstąpienia Wydawca wykonał usługę wynikającą z zakupionego Biletu, a zakup Biletu był opłacony danym Voucherem wartościowym.
19. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 16, Wydawca unieważnia Voucher wartościowy i zwraca Klientowi wszystkie otrzymane od niego środki dotyczące tej umowy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Wydawca został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
20. Wydawca 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, z zastrzeżeniem ust. 22.
21. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.
22. W przypadku, gdy Voucher wartościowy został opłacony zwrotem za odwołane wydarzenie, zwrot nastąpi metodą płatności z powiązanej transakcji zakupu Biletu lub Towaru.

§ 4 Warunki, nabycie i zasady korzystania z Vouchera produktowego

1. Jeżeli dla danego Wydarzenia dostępne są Vouchery produktowe, to Klient ma prezentowaną ich listę na formularzu zakupu biletów i może dodać je do rezerwacji zgodnie z Regulaminem sprzedaży.
2. Klient będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w zakresie Voucherów produktowych w ciągu 14 dni od dnia jego dostarczenia.
3. Prawo, o którym mowa powyżej nie dotyczy Voucherów produktowych na Towary będące nagraniami dźwiękowymi lub wizualnymi, a opakowanie ochronne tych Towarów zostało otwarte po dostarczeniu, zgodnie z art. 38 pkt 9 UPK.
4. Klient będący konsumentem może odstąpić od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia Wydawcy wysłanego pocztą lub pocztą elektroniczną do: biletyna.pl sp. z o.o., ul. Kościuszki 23, 05-082 Blizne Jasińskiego, e-mail: rezerwacje@biletyna.pl.
5. Wzór formularza odstąpienia od umowy, o którym mowa wyżej, dołączony jest do Regulaminu i dostępny jest w Portalu, ale nie skorzystanie z tego wzoru nie wywołuje negatywnych skutków dla Klienta, w szczególności nie wpływa na skuteczność odstąpienia.
6. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, aby Klient wysłał oświadczenie dotyczące wykonania przysługującego mu prawa przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

7. W przypadku odstąpienia od umowy Wydawca zwraca Klientowi wszystkie otrzymane środki dotyczące tej umowy, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Wydawca został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy.
8. Wydawca 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.
9. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.
10. Voucher produktowy uprawnia do wymiany na jedną sztukę wskazanego w nazwie vouchera Towaru.
11. W celu dla wymiany na Towar, Klient okazuje voucher obsłudze przy oznaczonym stoisku na terenie obiektu przed Wydarzeniem.
12. Vouchery produktowe nie podlegają zwrotom, z wyjątkami z ust. 13 i 14.
13. W przypadku zwrotu związanego z wykonaniem odstąpienia od umowy Klient przesyła Towar na adres Wydawcy, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Wydawcę o odstąpieniu od umowy.
14. Postanowień ust. 12 nie stosuje się do zwrotu Towarów w wykonaniu uprawnień wynikających z wad Towarów lub ich niezgodności z umową sprzedaży, które będą rozpatrywane na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym z KC.
15. Wykorzystany Voucher produktowy nie może być użyty ponownie.
16. Voucher produktowy nie może być zrealizowany po upływie daty ważności.
17. Voucher produktowy nie podlega wymianie na środki pieniężne ani w całości, ani w części.
18. Vouchery produktowe nie nabyte bezpośrednio od Wydawcy, w szczególności odsprzedane, są nieważne.
19. Odsprzedaż lub próba odsprzedaży Vouchera produktowego unieważnia go bez zwrotu środków pieniężnych poniesionych z tytułu jego nabycia.
20. Voucher produktowy nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym.

§ 5 Dostarczenie i zmiana Regulaminu

1. Regulamin jest udostępniany podczas zakupu Vouchera oraz załączony do emaila wysyłanego do Klienta po zakupie Vouchera.
2. Wydawca zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian w Regulaminie w następujących przypadkach:
 - a) zmiany obowiązujących przepisów prawa skutkujące koniecznością dostosowania Regulaminu do tych zmian prawa,
 - b) wydania rozstrzygnięcia przez sąd lub organ władzy publicznej skutkujące koniecznością dostosowania Regulaminu do takiego rozstrzygnięcia,

- c) zmiany funkcjonalności korzystania z Voucherów,
 - d) zmiany organizacyjne lub prawne dot. Wydawcy.
3. Wydawca poinformuje Klienta o planowanej zmianie Regulaminu poprzez wysłanie na adres email wskazany przez Klienta podczas zakupu Vouchera wiadomości zawierającej treść nowego Regulaminu (na trwałym nośniku), a także zamieści informację o zmianie Regulaminu na stronie internetowej biletyna.pl. Informacja zostanie przesłana co najmniej na 14 dni przed datą wejścia w życie zmian.
4. Zmiana Regulaminu, o której mowa w ust. 2 nie będzie wpływać na prawa nabyte Klienta.
5. Jeśli Klient nie akceptuje nowej treści Regulaminu ma prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania wiadomości o zmianie zgodnie z ust. 3 powyżej.
6. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 5 wydany Voucher zostaje unieważniony, a niewykorzystana kwota jest zwracana Klientowi w taki sam sposób, w jaki zakup Vouchera został opłacony, chyba że zgodzi się on na inny rodzaj zwrotu.

§ 6 Warunki i wymagania techniczne dla świadczenia usług

Warunki prawidłowego działania i korzystania z Portalu w zakresie objętym Regulaminem określone są w Regulaminie sprzedaży.

§ 7 Ochrona danych osobowych - polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych jest biletyna.pl sp. z o.o. z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05-082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460.
2. Klient może się skontaktować z administratorem danych poprzez e-mail na adres: rodo@biletyna.pl.
3. Klient może zażądać dostępu do swoich danych osobowych celem ich sprostowania, usunięcia, przeniesienia, ograniczenia przetwarzania lub może wnieść sprzeciw wobec ich dalszego przetwarzania.
4. Dane osobowe, po wygaśnięciu podstaw prawnych do dalszego przetwarzania, ulegają anonimizacji.
5. Okres przechowywania danych ustala się zgodnie z celem przetwarzania danych.
6. Dane osobowe przetwarzane są w celu niezbędnym do dokonania nabycia i korzystania z Vouchera, wystawienia faktury oraz komunikacji z Klientem, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
7. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych dostępne są w polityce prywatności, dostępnej na stronie biletyna.pl/static/polityka-prywatnosci.

8. Klient ma prawo wnieść skargę dotyczącą przetwarzania jego danych osobowych do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych – kontakt do organu nadzorczego umieszczony jest na stronie uodo.gov.pl.

§ 8 Pozostałe postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy KC.
2. Regulamin został przygotowany zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 UŚUDE oraz celem spełnienia obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, które Wydawca jako przedsiębiorca jest zobowiązany przekazać na podstawie art. 12 ust. 1 UPK.
3. Reklamacje dotyczące Voucherów rozpatrywane są przez Wydawcę w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji i powinny być przesłane na adres poczty elektronicznej reklamacje@biletyna.pl lub na adres siedziby Wydawcy.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji przez Wydawcę, Klientowi przysługuje prawo do skorzystania 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.
5. Wszelkie spory związane z Regulaminem będą w pierwszej kolejności rozstrzygane polubownie, a jeśli strony nie dojdą do porozumienia, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny.

Załącznik

.....
Miejscowość, data

.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

.....
Adres konsumenta(-ów)

biletyna.pl sp. z o.o.,
ul. Kościuszki 23,
05-082 Blizne Jasińskiego,
email: rezerwacje@biletyna.pl

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Ja/My* niniejszym informuję/informujemy*
o moim/naszym* odstąpieniu od

– umowy sprzedaży następujących rzeczy*

.....

– umowy dostawy następujących rzeczy*

.....

– umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi*

.....

Data zawarcia umowy¹/odbioru²* _ _ . _ _ . _ _ _ _

.....
Podpis konsumenta(-ów)

* Niepotrzebne skreślić.

¹ podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

² podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru