

# REGULAMIN SPRZEDAŻY KARNETÓW I BILETÓW

## I. Definicje

1. **Organizator** - Arka Gdynia SA 81-538 Gdynia, ul. Olimpijska 5, NIP: 586-20-47-640, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, Nr KRS 0000012878, Wysokość kapitału zakładowego 6 000 000 PLN.
2. **Stadion** – Stadion Piłkarski w Gdyni, ul. Olimpijska 5
3. **System** – Elektroniczny System Sprzedaży Biletów i Karnetów.
4. **Użytkownik (Uczestnik)** – osoba zarejestrowana w Systemie, posiadająca login i hasło do Systemu.
5. **Mecz** – spotkanie piłki nożnej rozgrywane na Stadionie Miejskim w Gdyni, ul. Olimpijska 5
6. **Bilet** – jednorazowe uprawnienie do wejścia na Stadion, zawierające imię, nazwisko, PESEL oraz przypisane Użytkownikowi (Uczestnikowi) konkretne miejsce na Stadionie.
7. **Karnet** – bilet sezonowy z unikatowym numerem, ważny na cały sezon I Ligi.
8. **COVID-19** – stan pandemii COVID-19, wywołanej wirusem SARS-CoV-2, podczas którego ustala się i wprowadza obowiązujące na terenie Rzeczypospolitej Polskiej obostrzenia, dotyczące zasad prowadzenia działalności gospodarczej, w tym m.in. związanej ze współzawodnictwem i wydarzeniami sportowymi.

## II. Postanowienia ogólne

1. Sprzedaż Biletów i Karnetów w Systemie prowadzi Organizator.
2. Zakup Biletu lub Karnetu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Umowa sprzedaży pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem zostaje zawarta w momencie uiszczenia zapłaty (zgodnej z cennikiem opublikowanym na stronie internetowej Organizatora) przez Użytkownika i otrzymania potwierdzenia zakupu Biletu lub Karnetu na adres poczty elektronicznej Użytkownika (za chwilę zapłaty przyjmuje się wpływ wymaganej kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Organizatora), bądź uiszczenia zapłaty w punkcie sprzedającym bilety. Warunkiem koniecznym zawarcia Umowy, jest zatwierdzenie przez Użytkownika w Systemie, wszelkich niezbędnych zgód oświadczeń zawartych w wypełnianym przez Użytkownika formularzu.
4. Dowodem zawarcia umowy sprzedaży jest potwierdzenie uiszczenia opłaty.
5. Zakazuje się kopiowania i przerabiania oryginalnych Biletów i Karnetów.
6. Bilety i Karnety, są własnością osoby, której dane osobowe są przypisane do danego Biletu lub Karnetu.
7. Biletu i Karnetu nie wolno odstępować ani odsprzedawać innym osobom.
8. Wykorzystując Bilet lub Karnet, Użytkownik akceptuje ogólne warunki i zasady ustalone przez Organizatora oraz zasady obowiązujące na terenie obiektu, na którym odbywa się mecz.
9. Użytkownik oświadcza, że będzie korzystał z Systemu wyłącznie w celu zakupu Biletu lub Karnetu bądź założenia profilu.
10. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezawiniony przez Organizatora brak możliwości korzystania przez Użytkowników z Systemu.

11. Biletów i Karnetów nie sprzedaje się osobom:

a) wobec których zostało wydane orzeczenie zakazujące wstępu na imprezę masową lub orzeczenie zobowiązujące do powstrzymywania się od przebywania w miejscach przeprowadzania imprez masowych, wydane przez sąd, w związku z warunkowym zawieszeniem wykonania kary pozbawienia wolności;

b) wobec których został wydany zakaz stadionowy, nałożony przez uprawnione do tego podmioty innych państw, o których informacje przekazano Komendantowi Głównemu Policji;

c) wobec których został wydany aktualny zakaz klubowy.

12. Arka Gdynia SSA nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie zawodów z przyczyn losowych oraz spowodowanych siłą wyższą.

13. Organizator zastrzega, iż część z zaplanowanych meczów może odbyć się bez udziału publiczności w wyniku decyzji administracyjnych odpowiedniego organu lub kar dyscyplinarnych nałożonych przez organizatora rozgrywek (PZPN). Organizator zastrzega sobie możliwość do informowania o wspomnianym fakcie za pośrednictwem strony internetowej [www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl). W przypadkach opisanych w zdaniu poprzednim, Użytkownikom nie przysługuje roszczenie wobec Organizatora z tytułu braku możliwości uczestnictwa w Meczu.

14. Organizator zastrzega sobie również prawo do jednostronnej zmiany miejsca Użytkownika, wskazanego w treści Karnetu lub Biletu, w sytuacjach, w których np. decyzją organu administracji, organizatora rozgrywek lub własną, otwarte dla kibiców będą jedynie niektóre, wybrane trybuny lub sektory Stadionu. W takiej sytuacji, Użytkownik ma prawo uczestnictwa w Meczu oraz zajęcia miejsca wskazanego przez Organizatora.

15. Użytkownik z celu zakupu Biletu lub Karnetu, jest zobowiązany (warunek konieczny) do złożenia oświadczenia, poprzez odhaczenie właściwych pól w Systemie, zgodnie z którymi w szczególności:

a) akceptuje wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu;

b) oświadcza, że przyjmuje do wiadomości, akceptuje i zobowiązuje się do bezwzględnego realizowania swojej odpowiedzialności z tytułu niezgodności z prawdą i rzeczywistym stanem rzeczy, danych podanych przez siebie w Systemie oraz będącej tego skutkiem, odpowiedzialności odszkodowawczej (cywilnoprawnej), karnej (w tym sanitarno – epidemicznej) oraz ewentualnej możliwości nałożenia na Użytkownika przez Klub, tzw. klubowego zakazu stadionowego (art. 14 i 15 Ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych).

### **III. Zasady sprzedaży biletów i karnetów w Systemie**

[bilety.arka.gdynia.pl](http://bilety.arka.gdynia.pl)

1. System sprzedaży on-line na stronie [bilety.arka.gdynia.pl](http://bilety.arka.gdynia.pl) jest serwisem sprzedaży, w którym odbywa się dystrybucja Biletów i Karnetów na mecze Arki Gdynia rozgrywane na Stadionie.

2. Realizacja płatności w systemie sprzedaży on-line przebiega zgodnie z Regulaminem operatora systemu PayPro SA (z siedzibą w ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań)- Zapłata jest regulowana przez Użytkownika z własnego konta bankowego lub za pomocą karty kredytowej.

3. Do każdej transakcji Biletu lub Karnetu zakupionego w Internecie doliczana będzie opłata manipulacyjna, w której zawarte są prowizje bankowe wynikające z systemu płatności on-line w wysokości 1% od wartości transakcji.
4. W celu dokonania zakupu należy założyć profil Użytkownika w jednym z punktów sprzedaży (nie dotyczy osób, które posiadały karnety bądź kupowały bilety w poprzednich 24 miesiącach).
5. Każdy zarejestrowany Użytkownik ma prawo do nabycia maksymalnie jednego uprawnienia do wstępu na organizowaną imprezę masową, oznaczonego jego danymi.
6. Każda umowa rejestrowana jest w systemie informatycznym Organizatora. Warunkiem koniecznym zawarcia Umowy jest zatwierdzenie przez Użytkownika w Systemie wszystkich wymaganych zgód i oświadczeń zawartych w wypełnianym przez Użytkownika Formularzu, w szczególności opisanych w pkt. II.15 niniejszego Regulaminu.
7. Kwota należności wynikająca z danego zamówienia winna zostać zrealizowana natychmiast po dokonaniu zamówienia. Bilety oraz Karnety pozostają własnością Organizatora, do czasu odnotowania płatności na rachunku Organizatora.
8. W celu udokumentowania faktu dokonania płatności, w sytuacjach spornych podstawę reklamacji stanowić będzie wydrukowany z zakładki „Bilety” i „Karnety” bądź potwierdzenie zapłaty.
9. Kupujący zobowiązany jest skontrolować Bilet lub Karnet niezwłocznie po jego zakupie, co do zgodności w zakresie: zgodności danych osobowych, sektora, miejsca.
10. Harmonogram sprzedaży Biletów / Karnetów, cennik oraz lista punktów sprzedaży dostępne są na stronie Organizatora ([www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl)).
11. Uwagi i zapytania prosimy kierować na adres [bilety@arka.gdynia.pl](mailto:bilety@arka.gdynia.pl)

#### IV. Procedura sprzedaży Biletów

1. Sprzedaż online dla zarejestrowanych Użytkowników, posiadających pełen profil:
  - a) Logujemy się na stronie [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl) wpisując w **polu**:
    - **LOGIN numer PESEL** (w przypadku Użytkowników nieposiadających nadanego numeru PESEL LOGIN stanowi przypisany do profilu adres mailowy)
    - **HASŁO nazwisko WIELKIMI literami** z zachowaniem polskiej pisowni. (W przypadku, gdy hasło zostało zmienione przez Użytkownika wpisujemy własne).
  - b) Wprowadzone dane zatwierdzamy poprzez kliknięcie na ZALOGUJ.
  - c) Kliknij "Kup bilet" na wybranym wydarzeniu
  - d) Odhaczamy wszelkie wymagane zgody i oświadczenia zawarte w formularzu (warunek konieczny).
  - e) Dokonujemy płatności poprzez kliknięcie w opcję „przejdź do płatności”.  
UWAGA! Opłaty za zakupione miejsce można dokonać wyłącznie za pośrednictwem płatności internetowych. Nie ma możliwości rezerwacji miejsca czy płatności w punkcie sprzedaży.
  - f) Twój bilet w formie PDF zostanie wysłany na podany adres mailowy. W formie kodu QR będzie widniał w zakładce “Bilety” oraz “Pokaż bilet”.
  - g) Sprawdzamy poprawność wydruku i ewentualnie ponawiamy wydruk.
2. W przypadku zniesienia stosownych obostrzeń sprzedaż Biletów w stacjonarnych punktach sprzedaży:
  - a) Użytkownik posiadający profil w Systemie udaje się do punktu sprzedaży, podaje swoje dane, legitymuje się dowodem tożsamości ze zdjęciem, wybiera miejsce, uiszcza opłatę i odbiera gotowy Bilet.

b) Użytkownik nieposiadający profilu w systemie udaje się do punktu sprzedaży z dokumentem tożsamości, zostaje mu założony profil składający się z imienia, nazwiska i numeru PESEL. Następnie Użytkownik wybiera miejsce, uiszcza opłatę i odbiera gotowy Bilet.

3. Bilety zakupione w kasach, punktach sprzedaży lub za pośrednictwem strony www nie podlegają wymianie ani zwrotowi. Wyjątkiem jest sytuacja, w której zmiana ulegnie dzień rozegrania Meczu. Wówczas Bilet taki zachowuje swą ważność, lecz nie może być zwrócony. Przepisy pkt II.12 i II.13 niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

4. Opłata za wydruk Biletu w wysokości 5 zł w kasie reklamacyjnej jest uiszczana w przypadku, kiedy winę za brak Biletu ponosi Użytkownik. Dotyczy to w szczególności:

- Biletu zagubionego
- Biletu zapomnianego
- Biletu niewydrukowanego z systemu po zakupie online
- wydruku Biletu z Karnetu
- Biletu uszkodzonego z winy Użytkownika.

\* Opłata nie jest uiszczana w przypadku, kiedy niesfunkcjonalność Biletu wynika z przyczyn niezależnych od Użytkownika. Dotyczy to w szczególności:

- błędu systemu
- niepoprawnego nadruku kodu kreskowego wynikający z błędu sprzętowego Organizatora.

## **V. Zasady sprzedaży Karnetów**

1. Karnety można nabyć przez [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl), a także, w przypadku zniesienia stosownych obostrzeń w stacjonarnych punktach sprzedaży.

2. Warunkiem nabycia Karnetu przez [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl), a także w przypadku zniesienia stosownych obostrzeń w stacjonarnych punktach sprzedaży:

a) prolongaty: jest zalogowanie się na swoje konto, a następnie samodzielne dokonanie transakcji przez [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl)

b) nowego Karnetu: jest stawienie się w wyznaczonym punkcie sprzedaży Biletów z dokumentem tożsamości w celu założenia / zweryfikowania profilu, a następnie samodzielne dokonanie transakcji przez [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl)

3. Sprzedaż Karnetów podzielona będzie na 2 etapy i będzie się odbywać w następującej kolejności:

a) dla Użytkowników prolongujących Karnety obowiązujące na poprzedni sezon lub rundę wiosenną.

b) dla Użytkowników, którzy nie posiadali Karnetów w poprzednim sezonie.

4. Użytkownik kupując Karnet przyjmuje do wiadomości, że Karnet na dany sezon rozgrywkowy, upoważnia do udziału w 17 Meczach mistrzowskich oraz dodatkowo pucharowych, organizowanych przez Organizatora, lecz jego cena stanowi – z uwagi na płatność „z góry” – ekwiwalent 10 Biletów w cenie regularnej<sup>1</sup> na Mecze, w których udział Użytkownika gwarantuje Organizator. Użytkownik ma prawo do otrzymania zwrotu równowartości niewykorzystanej części Karnetu, jedynie w sytuacji zorganizowania przez Organizatora mniejszej ilości Meczów niż 10 w danym sezonie rozgrywkowym, na który Użytkownik kupił Karnet. 5. Przepis pkt. IV.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.

---

<sup>1</sup> Cena regularna Biletu, bez zniżki za rejestrację Użytkownika w Systemie i zakup on-line. Cena specjalna, dostępna dla Użytkownika, publikowana jest na stronie [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl)

## **VI. Zasady sprzedaży Karnetów w punktach sprzedaży w przypadku zniesienia stosownych obostrzeń**

1. Aby nabyć Karnet, należy udać się do wybranego punktu sprzedaży, okazać dowód tożsamości, uzupełnić dane (nie dotyczy osób prolongujących karnet, bądź posiadających profil) wybrać miejsce do siedzenia.
2. Dokonując zakupu Karnetów dla kilku osób należy znać nr PESEL każdej z osób, dla której chce się zakupić Karnet (warunkiem zakupu Karnetu dla innej osoby jest posiadanie przez tę osobę pełnego profilu), wybrać miejsca oraz dokonać zapłaty.
3. Karnety można nabyć w punktach sprzedaży w dniach określonych w zakładce Bilety i karnety > Punkty sprzedaży, która znajduje się na stronie [www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl)
4. Przepis pkt. IV.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.

## **VII. Zasady sprzedaży Karnetów w serwisie [bilety.arka.gdynia.pl](http://bilety.arka.gdynia.pl)**

1. Serwis [bilety.arka.gdynia.pl](http://bilety.arka.gdynia.pl) jest Systemem sprzedaży prowadzonym przez Arka Gdynia SA i prowadzi dystrybucję Karnetów na wydarzenia sportowe z udziałem drużyny Arka Gdynia, odbywające się na Stadionie Miejskim w Gdyni przy ulicy Olimpijskiej 5.
2. W celu dokonania zakupu Karnetu należy posiadać zweryfikowany profil Użytkownika, co umożliwi zalogowanie się do Systemu.
3. Na jednego zarejestrowanego Użytkownika przypada jeden Karnet.
4. Każda umowa rejestrowana jest w Systemie informatycznym Organizatora.
5. Sprzedaż internetowa Karnetów odbywa się na stronie [www.bilety.arka.gdynia.pl](http://www.bilety.arka.gdynia.pl) według następującej procedury:
  - a) Prolongata:
    - Użytkownik loguje się na swoje konto w Systemie
    - Wybiera opcję "Kup karnet"
    - wybiera sektor, rząd i miejsce
    - dokonuje płatności za Karnet
    - przepis pkt. IV.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.
  - b) Nowy Karnet:
    - Użytkownik posiadający zweryfikowany profil ma możliwość przejścia na stronę służącą do wyboru miejsca na trybunach,
    - po zaakceptowaniu przez Użytkownika wszystkich danych dot. zakupu (rodzaj Karnetu, miejsce i łączna suma należności) następuje przekierowanie do serwisu płatności,
    - transakcja zakupu Karnetu zostaje zapisana w Systemie komputerowym Organizatora,
    - przepis pkt. IV.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku zniesienia stosownych obostrzeń Karnety można nabyć w punktach sprzedaży w dniach określonych w zakładce Bilety i karnety > Punkty sprzedaży, która znajduje się na stronie [www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl)
7. Ceny Karnetów oferowanych przez Organizatora na stronie internetowej [www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl) są cenami specjalnymi.
8. Kwota należności wynikająca z danego zamówienia winna zostać zrealizowana natychmiast po dokonaniu zamówienia. Karnety pozostają własnością Organizatora

do czasu zaksięgowania płatności przez Arka Gdynia SA. W przypadku braku zapłaty w określonym terminie, Arka Gdynia SA zastrzega sobie prawo unieważnienia zamówienia.

9. Czas oczekiwania na zaksięgowanie wpłaty to ok. 3 godzin. W przypadku niezaksięgowania wpłaty w okresie ok. 3 godzin transakcja zostaje anulowana, a miejsce zwolnione.

10. W celu udokumentowania faktu dokonania płatności, w sytuacjach spornych podstawę reklamacji stanowić będzie wydrukowany z zakładki „Twoje bilety” karnet bądź potwierdzenie zapłaty.

11. Karnety nie podlegają wymianie ani zwrotowi.

## **VIII. Prawa i Obowiązki Stron**

Użytkownik zobowiązany jest:

1. Korzystać ze strony transakcyjnej zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.

2. Podać prawdziwe dane osobowe oraz dane dotyczące płatności.

3. Nie wykorzystywać strony transakcyjnej w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych rezerwacji, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.

4. Organizator ma prawo odstąpić od umowy, w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych dotyczących karty płatniczej lub nieprawdziwych danych „COVID-owych” (pkt II.15).

5. Użytkownik oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno-karne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.

6. Użytkownik przyjmuje do wiadomości swój obowiązek podania wszelkich wymaganych danych oraz odhaczenia w Systemie wszelkich wymaganych zgód i oświadczeń, zgodnie z rzeczywistym stanem faktycznym. W sytuacji podania przez Użytkownika nieprawdy lub zdezaktualizowania się jego oświadczenia złożonego na cały sezon rozgrywkowy (zakup Karnetu), obowiązkiem Użytkownika jest zapewnienie płynnego przedłużenia swojego uprawnienia, otrzymanego na podstawie wcześniej złożonego oświadczenia. Przepisy pkt. II.15 stosuje się odpowiednio.

7. Nowy użytkownik jest zobowiązany do wizyty w stacjonarnym punkcie sprzedaży w celu zweryfikowania danych osobowych. Wymóg taki nakłada na Organizatora Ustawa o bezpieczeństwie imprez masowych.

8. Warunkiem otrzymania faktury jest samodzielne wprowadzenie numeru NIP podczas realizacji transakcji w systemie sprzedaży.

## **IX. Dane osobowe**

Zasady przetwarzania danych osobowych przez Organizatora określa odrębna Polityka Prywatności obowiązująca u Organizatora i dostępna do zapoznania się na stronie [www.arka.gdynia.pl](http://www.arka.gdynia.pl)

## **X. Postanowienia końcowe**

1. Uczestnik imprezy masowej organizowanej na Stadionie, wchodzący lub przebywający na nim, zobowiązany jest zachować dokumenty uprawniające go do przebywania na Stadionie przez cały czas trwania imprezy masowej oraz okazać je na każde żądanie służb porządkowych lub informacyjnych Organizatora.

Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć na tle stosowania niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy według siedziby Organizatora.

2. Postanowienia niniejszego Regulaminu są interpretowane zgodnie z polskim prawem, a wszelkie spory mogące powstać na tle jego stosowania rozstrzygane są także według prawa polskiego.

3. Uczestnik biorący udział w Meczu, organizowanym przez Organizatora, obowiązany jest do podania następujących danych osobowych: imienia, nazwiska, numeru PESEL, adresu e-mail (jeżeli Uczestnik - posiadacz karnetu lub biletu na Mecz posługuje się takim adresem). Ewentualne, jakiegokolwiek inne dane, Uczestnik może pozostawić w Systemie, co jednak nie wpływa na realizację jego praw i obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie. Powyższe dane osobowe zostaną wykorzystane w celach związanych ze zwalczaniem oraz zapobieganiem skutkom COVID-19. Dane te będą umożliwiać zawiadomienie Uczestnika - posiadacza karnetu lub biletu o fakcie przebywania w jego pobliżu w czasie meczu osoby, u której zdiagnozowano COVID-19, lub co, do której zachodziło podejrzenie zakażeniem COVID-19. Organizator zastrzega sobie możliwość przekazania powyższych danych uprawnionym organom Inspekcji Sanitarnej lub innej służby państwowej, do której zadań należeć będzie podejmowanie działań mających na celu zwalczanie lub zapobieganie skutkom COVID-19. Organizator zaprzestanie pozyskiwania powyższych danych, niezwłocznie po ustaniu stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego.