

**REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW I KARNETÓW NA MECZE ROZGRYWANE PRZEZ
DRUŻYNĘ POWOŁANĄ PRZEZ CRACOVIA HOKEJ SP. Z O.O.
W SEZONIE HOKEJOWYM 2025/2026**

DEFINICJE:

„Bilet”	bilet na pojedynczy mecz COMARCH CRACOVII rozgrywany na Lodowisku w charakterze gospodarza w sezonie 2025/2026.
„Tauron Hokej Liga”, „THL”	najwyższa klasa rozgrywek hokeja na lodzie w Polsce prowadzona przez Polska Hokej Liga sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach.
„Karnet”	bilet na sezon na mecze COMARCH CRACOVII rozgrywane na Lodowisku w charakterze gospodarza w sezonie 2025/2026, w ramach rozgrywek Tauron Hokej Ligi.
„Karta Kibica”	plastikowa karta kibica wyposażona w chip z nadanym numerem karty, numerem PESEL oraz imieniem i nazwiskiem posiadacza, która służy jako Karnet lub Bilet na mecz COMARCH CRACOVII.
„Kupujący”	oznacza osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zamierzającą nabyć lub dokonującą nabycia Biletu/Karnetu.
„Cracovia Hokej sp. z o.o.” „Cracovia”	Cracovia Hokej spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Siedleckiego 7, 31-538 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001155286, NIP: 6751809751, REGON: 540894060.

„Mecz”	spotkanie hokeja na lodzie, w którym występuje I Drużyna Hokeja na Lodzie Cracovii w oficjalnych rozgrywkach THL w ramach sezonu 2025/2026, rozgrywany na Lodowisku w charakterze gospodarza.
„Nabywca Biletu”	osoba, która jest uprawniona do wejścia na Mecz na podstawie Biletu lub Karnetu.
„Oficjalna Strona Cracovii”	witryna internetowa zarządzana przez Cracovię pod adresem www.cracovia-hokej.pl
„Partnerzy Cracovii”	Podmioty upoważnione przez Cracovię do sprzedaży biletów Cracovii w punktach sprzedaży tych partnerów, których wykaz znajduje się na Oficjalnej Stronie Cracovii.
„POK”	Punkt Obsługi Kibica przy ul Siedleckiego 7 w Krakowie.
„PZHL”	Polski Związek Hokeja na Lodzie.
„Regulamin”	Niniejszy Regulamin sprzedaży biletów i karnetów na mecze rozgrywane przez drużynę COMARCH CRACOVIA w sezonie hokeja na lodzie 2025/2026.
„Sezon 2025/2026”	20 meczów rozgrywanych przez Cracovię na Lodowisku w charakterze gospodarza w ramach rozgrywek THL.
„Siedziba Cracovii”	siedziba Cracovii na Lodowisku
„Lodowisko”	lodowisko Cracovii przy ulicy Siedleckiego 7 w Krakowie, na którym COMARCH CRACOVIA będzie rozgrywała Mecze
„System Biletowy”	system sprzedaży Biletów i Karnetów prowadzony przez Roboticket za pośrednictwem strony www.bilety.cracovia-hokej.pl

1. OGÓLNE ZASADY SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ KARNETÓW

1. Sprzedaż Biletów oraz Karnetów odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Cracovia prowadzi sprzedaż Biletów/Karnetów w terminach wskazanych w odrębnych informacjach przekazywanych na oficjalnej stronie Cracovii.
3. Warunkiem zakupu Biletu/Karnetu jest rejestracja Nabywcy Biletu w Systemie Biletowym poprzez wskazanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL (a w razie, gdyby nie był on nadany, numer i seria dokumentu tożsamości).
4. Bilety/Karnety można kupić:
 - a. online, za pośrednictwem Systemu Biletowego;
 - b. w POK;
 - c. w wybranych sklepach Partnerów Cracovii, których wykaz znajduje się na Oficjalnej Stronie Cracovii, przy czym w sklepach partnerów brak jest możliwości nabycia Karnetów.
5. Liczba Biletów może być ograniczona ze względu na rodzaj Meczu.
6. Bilet lub Karnet występuje w postaci Karty Kibica z kodem umożliwiającym przejście przez bramki/czytniki na Lodowisku. W wypadku Biletów mogą one nadto występować w formie papierowej/online bez konieczności zakładania Karty Kibica. Karnet jest zapisany na Karcie Kibica, która umożliwia wejście na mecz. Bilet może być zapisany na Karcie Kibica lub może występować w formie papierowej/online bez konieczności zakładania Karty Kibica.
7. Karta Kibica może zostać zakupiona online lub stacjonarnie w POK. Jednorazowy koszt wyrobienia Karty Kibica wynosi 20,00 złotych. Ważność Karty Kibica wygasa po trzech latach. Karta Kibica zakupiona online może zostać bezpłatnie odebrana stacjonarnie w POK, po potwierdzeniu tożsamości nabywcy
8. Niezwłocznie po dokonaniu zakupu Nabywca Biletu zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych na Bilecie/Karnecie: sektora, rzędu i miejsca.
9. Wszystkie dane związane z zakupionym Biletem/Karnetem (imię, nazwisko, PESEL, sektor, rząd, miejsce, cena) zapisane zostaną w Systemie Biletowym i weryfikowane będą przy wejściu na Lodowisko poprzez okazanie przez posiadacza Biletu/Karnetu dowodu tożsamości ze zdjęciem.
10. Po wejściu Nabywcy Biletu na Mecz objęty Biletem/Karnetem i odnotowaniu tego przez system dostępu Lodowiska lub czytniki, Bilet/Karnet uważa się za wykorzystany w tym Meczu. Jeden Bilet/Karnet uprawnia do jednego wejścia na ten sam Mecz.

SPRZEDAŻ BILETÓW/KARNETÓW W POK ORAZ SKLEPACH PARTNETÓW

1. Przy zakupie Biletu/Karnetu w POK oraz zakupie Biletu w Sklepach Partnerów, Kupujący zobowiązany jest do okazania ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem lub do

podania danych osobowych niezbędnych do prawidłowej identyfikacji w systemie osoby, dla której kupowany jest Bilet/Karnet.

2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w momencie uiszczenia zapłaty przez Kupującego. Za chwilę zapłaty przyjmuje się uiszczenie zapłaty w POK lub Sklepie Partnera.

SPRZEDAŻ BILETÓW/KARNETÓW ONLINE.

1. Przy zakupie online Biletu/Karnetu, Kupujący zobowiązany jest do rejestracji konta w Systemie Biletowym. Z konta kibica można zakupić 6 biletów podając imię, nazwisko i numer PESEL (w przypadku obcokrajowców inny dokument tożsamości) każdej osoby. W przypadku zakupu karnetu konieczne jest posiadanie Karty Kibica.
2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta w momencie dokonania zapłaty oraz otrzymania potwierdzenia zakupu Biletu/Karnetu na adres e-mail wskazany przy zakupie, które zawiera informację o zakupionym Bilecie/Karnecie i wybranym sposobie jego odbioru lub informację o doładowaniu Karty Kibica wraz z informacją o wybranym sektorze i miejscu. Za chwilę zapłaty przyjmuje się wpływ wymaganej kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Cracovii.
3. Realizacja płatności za Bilety/Karnety przy sprzedaży online przebiega zgodnie z regulaminem operatora systemu PayU S.A. (z siedzibą w Poznaniu ul. Marcelińska 90).

OGRANICZENIA W SPRZEDAŻY BILETÓW

1. Nabywca Biletu nie jest uprawniony do odsprzedaży Biletu/Karnetu innym osobom lub podmiotom.
2. Cracovia nie sprzedaje Biletów/Karnetów osobom:
 - a. wobec których orzeczono obowiązujący w chwili sprzedaży Biletu/Karnetu zakaz wstępu na imprezę masową lub zobowiązanie do powstrzymania się od przebywania w miejscach przeprowadzania imprez masowych w związku z warunkowym zawieszeniem wykonania kary pozbawienia wolności albo wobec nieletniego na podstawie art. 6 ust. 2 ustawy z dnia 26 października 1982 r. o postępowaniu w sprawach nieletnich;
 - b. wobec których wydano obowiązujący w chwili sprzedaży biletu zakaz stadionowy, nałożony przez uprawnione do tego podmioty innych państw, o którym informacje przekazano Komendantowi Głównemu Policji;
 - c. osobie, co do której zachodzi uzasadnione podejrzenie, że w miejscu i w czasie trwania imprezy masowej może stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa imprezy masowej.
 - d. wobec których został wydany obowiązujący w chwili sprzedaży zakaz klubowy.
3. Osoby, które nie ukończyły 13 lat mogą uczestniczyć w Meczu wyłącznie pod opieką rodzica lub opiekuna pełnoletniego.
4. Bilet/Karnet dla osoby, która nie ukończyła 13 lat może zakupić wyłącznie osoba pełnoletnia. W przypadku zmian prawnych, regulacji PZHL, Polska Hokej Liga sp. z o.o. lub decyzji właściwych organów dotyczących ograniczenia dopuszczalnej liczby

publiczności na sektorach Lodowiska (przy czym nie dotyczy to sektora gości) podczas Meczów, Cracovia będzie informowała o zasadach udziału (w tym ewentualnych zasadach/kryteriach pierwszeństwa) w takim Meczu.

CENY BILETÓW

1. Cennik Biletów właściwy dla poszczególnego Meczu oraz cennik Karnetów ogłaszany będzie każdorazowo z odpowiednim wyprzedzeniem na oficjalnej stronie internetowej Cracovii. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym Bilecie/Karnecie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Kupującego.
2. Cracovia zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów na wybrane Mecze. Zmiana cen nie powoduje roszczeń do zwrotu za już zakupione Bilety.

ZWROTY/WYMIANY BILETÓW

1. Nabywca biletu zakupionego w POK lub w sklepie Partnera Cracovii ma prawo do zwrotu Biletu najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem Meczu, którego dotyczy Bilet w miejscu dokonania zakupu Biletu na podstawie paragonu fiskalnego.
2. Bilety zakupione w systemie online podlegają zwrotowi do momentu rozpoczęcia Meczu, po uprzednim kontakcie z POK na adres e-mail pok.hokej@cracovia.pl. Należy podać numer transakcji, kwotę do zwrotu oraz adres e-mail przypisany do konta z którego dokonywana była płatność.
3. Zmiana przypisanego do Biletu/Karnetu miejsca na Lodowisku jest możliwa, po dopłaceniu różnicy w cenie biletu, jaka występuje w momencie zmiany miejsca.
4. Posiadacz Karnetu, który nie zamierza uczestniczyć w Meczu może zgłosić tą okoliczność do POK drogą wiadomości e-mail na adres: pok.hokej@cracovia.pl. W takim wypadku Cracovia uprawniona jest do sprzedaży Biletu na miejsce posiadacza Karnetu w sprzedaży ogólnej na zasadach określonych w Regulaminie. Zasady udzielania benefitów dla posiadacza Karnetu w związku ze zgłoszeniem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym określone są w Regulaminie Programu Lojalnościowego. Nabywca Biletu, który utracił możliwość udziału w Meczu, w przypadkach określonych w pkt 17 nie ma możliwości zwrotu Biletów na zasadach określonych w niniejszym rozdziale. Nabywcy Biletu nie przysługuje roszczenie z tytułu braku możliwości uczestnictwa w Meczu objętym Biletem/Karnetem, jeżeli nastąpiło to w wyniku nieprzestrzegania przez Nabywcę Biletu niniejszego Regulaminu lub regulaminów o których mowa w pkt 46.

ZGUBIENIE BILETU/KARNETU/KARTY CRACOVII

1. W przypadku zgubienia Karty Kibica jej posiadacz może zamówić nową Kartę Kibica poprzez System Biletowy przy zakupie Biletu/Karnetu lub założyć Kartę Kibica w POK uiszczając **opłatę w kwocie 20,00 zł**. W przypadku zgubienia Karty Kibica, na której

znajduje się karnet, należy wyrobić Kartę Kibica w POKu. Dopuszcza się wydruk biletu reklamacyjnego z karnetu po uiszczeniu opłaty 20,00 zł.

2. W przypadku zgubienia Biletu poza Kartą Kibica jego posiadaczowi przysługuje prawo do uzyskania biletu reklamacyjnego, za który należy uiścić opłatę 20,00 zł.

REKLAMACJE

1. Reklamację kupionego Biletu/Karnetu należy złożyć:
 - a. pisemnie na adres siedziby Cracovii, ul. Siedleckiego 7, 31-538 Kraków;
 - b. elektronicznie na adres: pok@cracovia-hokej.pl
2. W celu złożenia reklamacji Nabywca Biletu proszony jest o wskazanie swoich danych identyfikacyjnych, dowodu zakupu Biletu/Karnetu oraz informacji o przyczynie reklamacji oraz składanym żądaniu.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni kalendarzowych licząc od dnia złożenia reklamacji wraz z opisem przyczyny reklamacji i żądaniem nabywcy biletu.
4. Nabywca Biletu posiadający status Konsumenta uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Nabywcą Biletu a Cracovią. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
5. Nabywca Biletu posiadający status Konsumenta uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy zawartej na odległość. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich.
6. Nabywca Biletu posiadający status Konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między takim Nabywcą Biletu, a Klubem, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
7. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Nabywca Biletu posiadający status Konsumenta może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR, która umożliwia dochodzenie swoich roszczeń w związku z usługami świadczonymi przez Klub na podstawie niniejszego Regulaminu. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności możliwości skorzystania przez Nabywcę Biletu posiadającego status Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

RODO

1. W związku z zawarciem umowy nabycia Biletu/Karnetu Cracovia, a w wypadku Biletów nabywanych u partnerów Cracovii także ci partnerzy na podstawie umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, przetwarzają dane osobowe Nabywcy Biletu. Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
 - a) wykonanie umowy i umożliwienie uczestnictwa w Meczu;
 - b) wypełnianie przez Cracovię obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w związku ze statusem organizatora imprezy masowej, co w szczególności obejmuje monitoring Lodowiska podczas Meczów;
 - c) ustalenia i dochodzenia roszczeń;
 - d) obrony przed roszczeniami;
 - e) badania poziomu satysfakcji ze świadczonych usług oraz analiz statystycznych;
 - f) Przeprowadzania działań o charakterze marketingowym;
 - g) Przeprowadzania procedury reklamacyjnej
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z nabyciem Biletu/Karnetu jest Cracovia.
3. Cracovia, a w wypadku Biletów nabywanych u partnerów Cracovii także ci partnerzy, przetwarzają następujące dane osobowe: imię, nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, nr telefonu oraz wizerunek Nabywcy Biletów. Nabywca Biletu nie podlega decyzjom opartym wyłącznie o zautomatyzowane przetwarzanie danych osobowych.
4. Podanie danych osobowych jest zobowiązaniem wynikającym z zawarciem umowy nabycia Biletu/Karnetu oraz obowiązujących przepisów prawa. Wszystkie dane podawane są dobrowolnie, ale niektóre dane są niezbędne do umożliwienia udziału w imprezie masowej (tj. imię, nazwisko, numer PESEL) a ich niepodanie uniemożliwi realizację tych działań.
5. Odbiorcami danych przetwarzanych w związku z zawarciem i realizacją umowy nabycia Biletu/Karnetu są dostawcy usług poczty elektronicznej oraz systemów informatycznych wykorzystywanych do sprzedaży Biletów/Karnetów, podmioty świadczące usługi ochrony, księgowe, prawne, konsultingowe, ubezpieczeniowe, a nadto w granicach

przewidzianym prawem również podmioty, którym Cracovia zobowiązana jest udostępniać takie dane.

6. Cracovia dokłada należytej staranności, aby dane osobowe były przetwarzane na terytorium Unii Europejskiej, a w przypadku, gdy są przekazywane poza jej terytorium, dba, by nie były wykorzystane do innych celów niż te w jakich zostały zgromadzone i były przechowywane w sposób gwarantujący odpowiedni poziom zabezpieczeń.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres wymagany prawem, w tym w okresie wynikającym z przepisów ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych, przy czym, jeżeli dane będą mogły stanowić dowód pozwalający na wszczęcie postępowania karnego albo postępowania w sprawach o wykroczenia lub dowód mogący mieć znaczenie dla toczących się takich postępowań, dane będą przechowywane przez okres trwania takich postępowań. Dodatkowo, dane mogą być przechowywane dłużej, jeśli na Cracovię zostanie nałożony taki obowiązek przez właściwe organy oraz w okresie przedawnienia wszelkich roszczeń wynikających i związanych z uczestnictwem w Meczu. Dane udostępnione na potrzeby otrzymywania informacji handlowych i marketingowych będą przechowywane do momentu wycofania zgody na otrzymywanie informacji handlowych i marketingowych lub do momentu, w którym Cracovia zaprzestanie ich wysyłania.
8. Każdej osobie, której dane osobowe są przetwarzane przysługuje prawo:
 - a. uzyskania informacji o przetwarzaniu jej danych osobowych,
 - b. dostępu do danych, żądania ich sprostowania, uzupełnienia i zmiany,
 - c. usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d. ograniczenia przetwarzania danych,
 - e. przenoszenia danych,przy czym zgodnie z RODO uprawnienia wskazane powyżej nie przysługują w odniesieniu do wszystkich czynności przetwarzania danych osobowych.
9. Realizację uprawnień, o których mowa w pkt 43 następuje w formie pisemnej na adres: Cracovia Hokej Sp. z o.o., ul. Siedleckiego 7, 31-538 Kraków lub elektronicznie na adres: pok@cracovia-hokej.pl. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 30 dni od dnia wpłynięcia żądania wraz z uzasadnieniem.
10. Nabywcy Biletu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przez dokonanie zakupu Biletu/Karnetu Nabywca Biletu wyraża akceptację niniejszego Regulaminu oraz:
 - a. Regulaminu korzystania z Lodowiska;
 - b. Regulaminu Imprez Masowych organizowanych na terenie Lodowiska, które dostępne są w POK, przed każdą bramą wejściową na Lodowisko oraz na Oficjalnej Stronie Cracovii.

2. Uczestnictwo na podstawie Biletu/Karnetu w którymkolwiek Meczu jest równoznaczne z:
 - a. akceptacją ewentualnych zmian w treści Regulaminu, nowego miejsca przypisanego do Biletu oraz przyjętych przez Klub zmian w Zasadach obowiązujących na terenie Lodowiska w czasie specjalnego reżimu sanitarnego;
 - b. udzieleniem zgody na nieodpłatne fotografowanie i filmowanie jego osoby oraz na rejestrację, transmitowanie i rozpowszechnianie głosu lub wizerunku dla celów dokumentacyjnych, sprawozdawczych, reklamowych oraz promocyjnych, w związku z jakimkolwiek programem lub publikacją, w których zostanie wykorzystane nagranie Meczu.
3. Cracovia zastrzega sobie prawo do przekazania Biletów/Karnetów według innych kryteriów związanych z udziałem w akcjach społecznych i marketingowych Cracovii, a także osobom wskazanym przez organizatorów rozgrywek THL na podstawie obowiązujących regulaminów.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego ogłoszenia na Oficjalnej Stronie Cracovii.
5. Zmiany Regulaminu będą ogłaszane na Oficjalnej Stronie Cracovii i będą wprowadzane z poszanowaniem praw nabytych przez Nabywców Biletów.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego oraz Regulaminy, o których mowa w pkt 46. Cracovia nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia, w tym za odwołanie Meczu spowodowane siłą wyższą.
7. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów mogących wyniknąć na tle stosowania niniejszego Regulaminu jest Sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.