



# REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW I KARNETÓW W SEZONIE 2026/2027

Obowiązuje od 15 czerwca 2026 roku

1. Niniejszy regulamin dotyczy Sprzedaży biletów i karnetów (zwanymi dalej „produktów”) prowadzonej przez RKS Raków Częstochowa S.A. z siedzibą w Częstochowie (“dalej Sprzedawca”) na mecze organizowane przez Sprzedawcę na terenie Miejskiego Stadionu Piłkarskiego przy ulicy Limanowskiego 83 w Częstochowie, oraz wydarzeń organizowanych przez RKS Raków Częstochowa S.A. na innych obiektach.
2. Produkty dystrybuowane są w sklepie Klubowym w Galerii Jurajskiej w Częstochowie, przy Stadionie w FanStore i w kasach biletowych oraz na stronie [bilety.rakow.com](https://bilety.rakow.com) (sprzedaż biletów online).
3. Godziny otwarcia punktów sprzedaży (sklep w Galerii Jurajskiej, przy stadionie i kasy biletowe przy Limanowskiego) oraz aktualny cennik produktów, dostępne są na oficjalnych stronach Klubu Raków Częstochowa:
  - a. [rakow.com](https://rakow.com),
  - b. [bilety.rakow.com](https://bilety.rakow.com),
  - c. [sklep.rakow.com](https://sklep.rakow.com).
4. Przy zakupie produktu Sprzedającemu należy okazać ważny dokument tożsamości przez co rozumie się paszport lub dowód osobisty dla obywateli polskich oraz paszport, karta pobytu i dokument pobytu dla cudzoziemców posiadających zezwolenie na dłuższy od turystycznego pobyt na terytorium RP.
5. Do zakupu produktu niezbędne jest podanie takich danych jak: imię i nazwisko oraz numer pesel oraz okazanie dokumentu tożsamości do weryfikacji.
6. Kupujący może kupić maksymalnie 8 biletów na jedno wydarzenie. Wyjątkiem są wydarzenia o niestandardowej randze i specjalnych zasadach dystrybucji biletów, o których klub informuje przed uruchomieniem sprzedaży w swoich kanałach komunikacji. W przypadku chęci zakupu większej liczby biletów, prosimy o wysłanie zgłoszenia na adres [bilety@rakow.com](mailto:bilety@rakow.com). Taki zakup będzie traktowany jako sprzedaż dla grupy zorganizowanej.



7. Kupujący zobowiązany jest do skontrolowania produktu niezwłocznie po ich zakupie w punkcie stacjonarnym w celu eliminacji ewentualnych błędów w danych osobowych, dacie, godzinie i miejscu imprezy umieszczonych na produkcie. Ewentualne reklamacje mogą być zgłaszane bezpośrednio po otrzymaniu produktu. Reklamacje zgłaszane po odejściu od punktu sprzedaży nie będą uwzględniane.
8. Klient może złożyć reklamacje produktów kupionych na [bilety.rakow.com](http://bilety.rakow.com). Może zrobić to stacjonarnie w punktach sprzedaży lub elektronicznie wysyłając zgłoszenie na adres [bilety@rakow.com](mailto:bilety@rakow.com). Reklamacje rozpatrywane są do 14 dni roboczych.
9. Płatność za produkty nabywane w punktach sprzedaży można dokonywać zarówno gotówką, jak i kartą płatniczą. Produkty zakupione online opłacane są przelewem bankowym (przedpłata) lub elektronicznie za pośrednictwem szybkiej płatności online.
10. Sprzedaż produktów realizowana w punkcie sprzedaży podlega fiskalizacji. Po zapłaceniu za produkt klient otrzymuje paragon fiskalny, który jest dowodem zakupu.
11. W celu otrzymania faktury VAT za produktów konieczne jest umieszczenie na paragonie numeru NIP nabywcy. Od 1 stycznia 2020 roku, zgodnie z nowelizacją ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw, paragony bez numeru NIP nabywcy nie będą upoważniały do odebrania faktury VAT. Jeżeli Kupujący chce otrzymać fakturę za zakupione produkty ma obowiązek zgłosić ten fakt Sprzedającemu bezpośrednio przed zakupem oraz podać numer NIP.
12. Klient może zwrócić bilet tylko i wyłącznie za okazaniem paragonu lub potwierdzenia płatności. Bilet może zostać zwrócony najpóźniej 24 godziny przed rozpoczęciem meczu.
13. Klient nie może zwrócić pojedynczego biletu z pakietu biletów lub karnetu.
14. Klient nie może zmienić danych osobowych przypisanych do karnetu (danych właściciela karnetu).
15. Kibic, który posiada karnet, a wie, że nie pojawi się na meczu, zobowiązany jest do zwolnienia swojego miejsca karnetowego. W przypadku trzykrotnej nieobecności kibica na meczu i nie zwolnienia miejsca, klub może anulować karnet danego Kibica i zwrócić mu środki pieniężne za pozostałe do końca sezonu mecze.



16. Kibic otrzyma voucher o wartości 5 zł po zwolnieniu miejsca karnetowego jeśli zostaną spełnione warunki:
- inny kibic zakupi bilet na to miejsce,
  - posiada konto w systemie biletowym [bilety.rakow.com](http://bilety.rakow.com).
- Voucher zostanie przypisany do konta w systemie biletowym [bilety.rakow.com](http://bilety.rakow.com).
17. Bilety i karnety ulgowe przysługują:
- osobom do 18 roku życia,
  - studentom do 26 roku życia (na podstawie aktualnej legitymacji studenckiej),
  - seniorom po 70 roku życia.
18. Bilety i karnety nie będą sprzedawane osobom, w stosunku do których wydano zakaz stadionowy przez właściwy Sąd, czasowo lub dożywotnio lub wobec których został wydany aktualny zakaz klubowy. Zakaz stadionowy jest weryfikowany na podstawie centralnej bazy kibiców. Sprzedający nie jest uprawniony do kwestionowania wpisów w tej bazie i wpisy tam znajdujące są dla niego wiążące.
19. Po wejściu Nabywcy biletu lub karnetu na stadion na mecz objęty biletem lub karnetem i odnotowaniu tego przez system dostępowy stadionu. Bilet lub karnet uważa się za wykorzystany na tym meczu. Wyjścia z terenu obiektu i ponowne wejścia na stadion są niedopuszczalne.
20. W ramach meczu obowiązuje przypisywany dla sprzedawanych biletów lub karnetów system przydziału miejsc. Nabywca biletu lub karnetu, jak również wszystkie osoby biorące udział w meczu zobowiązani są do zajmowania miejsc zgodnie z oznaczeniem na bilecie lub karnecie.
21. Klub nie ponosi odpowiedzialności za zmiany terminów meczów. W przypadku zmiany terminu meczu bilety lub karnety nabyte przed zmianą zachowują swoją ważność w nowym terminie. Zwroty biletów odbywają się na zasadach określonych w pkt. 12, najpóźniej 24 godziny przed nowo wyznaczonym terminem meczu.
22. Klub zobowiązuje się do informowania o zmianach terminu meczu na oficjalnej stronie internetowej [rakow.com](http://rakow.com). Na tej samej stronie Klub informować będzie o nowych terminach meczu.