

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW NA MECZE KS „WIECZYSTA” KRAKÓW ROZGRYWANE NA STADIONIE PIŁKARSKIM SYNERISE ARENA W KRAKOWIE W SEZONIE 2026/2027

§ 1 [postanowienia ogólne]

1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży biletów na mecze KS „Wieczysta” Kraków rozgrywane na stadionie piłkarskim Synerise Arena w Krakowie w sezonie piłkarskim 2026/2027.

2. Następujące pojęcia użyte w Regulaminie należy rozumieć w sposób określony poniżej:

- 1) **Bilet** – jednorazowa wejściówka uprawniająca wskazaną w niej osobę do jednokrotnego wstępu na określony mecz z udziałem Klubu na Stadionie;
- 2) **Dzień meczowy** – dzień meczu rozgrywanego przez Klub na Stadionie określony w oficjalnym terminarzu PKO BP Ekstraklasy oraz na oficjalnej stronie internetowej Klubu www.kswieczysta.com;
- 3) **Kasy biletowe** – punkty sprzedaży biletów znajdujące się na terenie Synerise Arena w Krakowie, ul. Władysława Reymonta 20, 30-059 Kraków;
- 4) **Klub** – Klub Sportowy „Wieczysta” Kraków z siedzibą w Krakowie (31-464), przy ulicy Chałupnika 16, stowarzyszenie wpisane do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000304897, NIP: 9451621743, REGON: 001107183;
- 5) **Nabywca** – osoba, która nabyła Bilet;
- 6) **Posiadacz Biletu** – osoba, która jest wyłącznie uprawniona do wstępu na mecz na podstawie Biletu;
- 7) **Regulamin** – niniejszy Regulamin sprzedaży biletów na mecze KS „Wieczysta” Kraków rozgrywane na stadionie piłkarskim Synerise Arena w Krakowie w sezonie piłkarskim 2026/2027;
- 8) **Stadion** – stadion piłkarski Synerise Arena w Krakowie, ul. Władysława Reymonta 20, 30-059 Kraków, na którym rozgrywane są mecze;
- 9) **System biletowy** – elektroniczny system sprzedaży Biletów, dostępny pod adresem: www.bilety.kswieczysta.com, działający na dzień wejścia w życie Regulaminu w oparciu o funkcjonalności systemu biletowego zapewniane przez dostawcę Robo cket sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy czym Klub zastrzega, iż dostawca Systemu biletowego może ulec zmianie;
- 10) **Ustawa** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024, poz. 1796 ze zm.).

3. Sprzedaż Biletów prowadzona jest przez Klub na zasadach i warunkach określonych w Regulaminie.

4. Klub prowadzi sprzedaż Biletów na mecze rozgrywane na Stadionie w terminach określonych na oficjalnej stronie internetowej Klubu.

5. Nabywca poprzez dokonanie zakupu Biletu oraz Posiadacz Biletu poprzez wejście na teren Stadionu na podstawie Biletu akceptują treść Regulaminu, regulaminu Stadionu, Regulaminu Imprezy Masowej dostępnych pod adresem: bilety.kswieczysta.com i zobowiązują się do ich bezwzględnego przestrzegania.

6. Wstęp na mecz na podstawie Biletu może wymagać akceptacji i przestrzegania także innych zasad i regulaminów obowiązujących na terenie Stadionu. Zasady i regulaminy będą dostępne przed bramą wejściową na teren Stadionu oraz pod adresem: bilety.kswieczysta.com. Wejście na teren Stadionu jest równoznaczne z ich akceptacją.

7. W przypadku zmian właściwych przepisów prawa, regulacji PZPN, UEFA lub FIFA lub decyzji właściwych organów, dotyczących ograniczenia dopuszczalnej liczby publiczności na Stadionie podczas meczu, Klub będzie informował na swojej oficjalnej stronie internetowej o zasadach udziału w takim meczu.

§ 2 [zasady sprzedaży Biletów]

1. Sprzedaż biletów prowadzona jest w Kasach biletowych oraz przez System biletowy. Klub zastrzega prawo do sprzedaży biletów także innymi kanałami sprzedaży, o czym każdorazowo poinformuje na swojej oficjalnej stronie internetowej. Do takiej sprzedaży będzie miał zastosowanie Regulamin, o ile dla danego kanału Klub nie wprowadzi odrębnych zasad.

2. Nabywca Biletu może zakupić na dany mecz maksymalnie 5 (słownie: pięć) Biletów, chyba że dla danego meczu Klub zastrzeże inną (zarówno niższą jak i wyższą) dopuszczalną liczbę. Dotyczy to w szczególności meczów podwyższonego ryzyka.

3. Warunkiem zakupu Biletu jest wskazanie każdorazowo danych identyfikacyjnych (imię, nazwisko, PESEL) Posiadacza Biletu oraz – w przypadku gdy Nabywca jest jednocześnie Posiadaczem Biletu – okazanie dokumentu tożsamości potwierdzającego te dane. Jeżeli numer PESEL nie został nadany Posiadaczowi Biletu, wskazuje się rodzaj, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość (paszport, dowód osobisty, dokument pobytu) tego Posiadacza.

4. Nabywca ponosi odpowiedzialność wobec Klubu oraz wobec osób trzecich za podanie w procesie nabywania Biletu danych niepełnych, nieprawdziwych, za zatajenie danych zgodnych z prawdą oraz za dostarczenie treści o charakterze bezprawnym.

5. Na Bilecie wskazywane są dane osobowe Posiadacza biletu, o których mowa w ustępie poprzedzającym oraz numer miejsca na Stadionie przypisanego do danego Biletu.

6. Nabywca Biletu zobowiązany jest do zweryfikowania, niezwłocznie po zakupie, danych wskazanych na Bilecie (danych Posiadacza Biletu, danych dotyczących meczu) w celu eliminacji ewentualnych błędów. Reklamacje dotyczące błędów na Bilecie winny być zgłoszone niezwłocznie po zakupie, przy czym w przypadku zakupu Biletu w Kasie biletowej – nie później niż przed odejściem przez Nabywcę od Kasy biletowej.

7. Klub odmawia sprzedaży Biletu, jeżeli Nabywca lub Posiadacz Biletu są osobą, wobec której:

- a. wydano orzeczenie zakazujące wstępu na imprezę masową,
- b. wydano orzeczenie zobowiązujące do powstrzymania się od przebywania w miejscach przeprowadzania imprez masowych, wydane przez sąd wobec skazanego w związku z warunkowym zawieszeniem wykonania kary pozbawienia wolności albo wobec nieletniego na podstawie art. 7 pkt 2 ustawy z dnia 9 czerwca 2022 r. o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich (Dz. U. poz. 1700);
- c. zastosowano zakaz klubowy lub zakaz zagraniczny;
- d. zachodzi uzasadnione podejrzenie, że w miejscu i czasie trwania meczu osoba ta może stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa imprezy masowej.

8. Nabywca nie jest uprawniony do dalszej sprzedaży lub innego odpłatnego rozporządzenia Biletem.

9. Sprzedaż biletów na dany mecz prowadzona jest do 45 minuty meczu lub do chwili wyczerpania wszystkich biletów.

[sprzedaż Biletów w Kasach biletowych]

10. Sprzedaż Biletów prowadzona jest w Dniach meczowych w Kasach biletowych.

11. Kasy biletowe co do zasady będą otwarte 3 godziny przed meczem oraz 1 godzinę od rozpoczęcia meczu. Informacja o aktualnych godzinach otwarcia Kas biletowych dostępna jest pod adresem: bilety.kswieczysta.com przy czym Klub zastrzega możliwość wcześniejszego zamknięcia Kas biletowych lub ograniczenia ich dostępności, w szczególności w przypadku sprzedaży wszystkich dostępnych biletów na dany mecz lub wystąpienia innych okoliczności tego wymagających.

[sprzedaż Biletów przez System biletowy]

12. Sprzedaż Biletów prowadzona jest także poprzez System biletowy.

13. Sprzedaż Biletów przez System biletowy odbywa się co do zasady 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem możliwości Klubu czasowego ograniczenia funkcjonowania Systemu biletowego oraz przypadków ograniczenia funkcjonalności Systemu biletowego przez jego dostawcę lub z powodu innych okoliczności.

14. Warunkiem możliwości uzyskania dostępu do funkcjonalności Systemu biletowego jest dostęp Nabywcy do urządzenia elektronicznego wyposażonego w zaktualizowaną przeglądarkę internetową, posiadającego dostęp do sieci Internet.

15. W celu dokonania zakupu Biletu przez System biletowy konieczne jest założenie i aktywacja konta w Systemie biletowym, a następnie zalogowanie się.

16. Procedura sprzedaży Biletu jest następująca:

- a. zalogowanie się przez Nabywcę w Systemie biletowym,
- b. wybór meczu,
- c. wybór sektora i miejsca na Stadionie – w ramach dostępności,
- d. wybór kategorii Biletu,
- e. wskazanie danych identyfikacyjnych Posiadacza Biletu,
- f. wybór metody płatności,
- g. złożenie zamówienia z obowiązkiem zapłaty,
- h. przekierowanie do systemu płatności,
- i. dokonanie płatności przez Nabywcę,
- j. potwierdzenie przez Klub dokonania zakupu Biletu przez nabywcę oraz przekazanie Nabywcy za pośrednictwem poczty elektronicznej Biletu w formie elektronicznej.

17. Umowa sprzedaży Biletu zostaje zawarta w chwili potwierdzenia złożenia przez Nabywcę zamówienia z obowiązkiem zapłaty, o którym mowa w ust. 16 lit. g powyżej.

18. Za moment zapłaty uznaje się uznanie pełnej kwoty ceny Biletu na rachunku bankowym Klubu.

19. Płatności za Bilety nabywane w Systemie biletowym obsługiwane są przy wykorzystaniu operatora płatności wybranego przez Nabywcę w trakcie procedury sprzedaży Biletu. Przed złożeniem zamówienia Nabywca zobowiązany jest zapoznać się z warunkami korzystania z usług wybranego operatora płatności. Klub nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego obsługiwanego przez operatora płatności.

20. Transakcja nieopłacona w czasie 15 (piętnastu) minut od złożenia zamówienia w Systemie biletowym zostanie anulowana.

21. Nabywca zobowiązany jest do udzielenia wyłącznie zgodnych z prawdą danych i informacji podczas procedury zakupu Biletu przez System biletowy. Nabywcę obowiązuje zakaz dostarczania w procesie zakupu Biletu treści o charakterze bezprawnym.

§ 3 [ceny Biletów]

1. Informacja o cenach Biletów oraz ewentualnych rabatach i zniżkach na dany mecz dostępna będą każdorazowo na oficjalnej stronie internetowej Klubu (w Serwisie biletowym) oraz w Kasach biletowych. Klub zastrzega prawo do jednostronnego ustalania cen Biletów na dany mecz. Zniżki nie łączą się.

2. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

3. Jeżeli Nabywca Biletu chce otrzymać fakturę VAT albo paragon z NIP za zakupione Bilety, ma obowiązek zgłosić ten fakt osobie sprzedającej bezpośrednio przez zakupem oraz podać numer NIP. Klub nie ma możliwości wystawienia faktury VAT albo paragonu z NIP po wystawieniu paragonu fiskalnego.

§ 4 [zwrot i zmiana Biletów]

1. Nabywcy nie przysługuje prawo do zwrotu zakupionego Biletu.

2. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12) Ustawy, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy nabycia Biletu oraz żądania zwrotu ceny za Bilet.

3. Nabywcy nie przysługuje prawo do żądania zwrotu ceny za niewykorzystany Bilet z przyczyn leżących po stronie Nabywcy lub Posiadacza Biletu.

4. Nabywcy oraz Posiadaczowi Biletu, którzy utracili możliwość udziału w meczu z przyczyn określonych w § 5 ust. 3 Regulaminu, nie przysługuje prawo do zwrotu Biletu i żądania zwrotu ceny.

5. Nabywcy oraz Posiadaczowi Biletu nie przysługują roszczenia kompensacyjne i odszkodowawcze z tytułu braku możliwości uczestnictwa w meczu objętym Biletem, jeżeli nastąpiło to w wyniku nieprzestrzegania przez Nabywcę lub Posiadacza Biletu Regulaminu oraz regulaminów i zasad, o których mowa w § 1 ust. 5-6 Regulaminu.

6. Nabywcy nie przysługuje prawo do zmiany danych Posiadacza Biletu na danym Bilecie po dokonaniu jego zakupu.

7. Klub uprawniony jest do zmiany miejsca na Stadionie przypisanego do danego Biletu, jeżeli taka konieczność wyniknie z odrębnych zasad obowiązujących na terenie Stadionu, przepisów prawa powszechnie obowiązującego, wytycznych organów państwowych, jak również przepisów i wytycznych FIFA, UEFA lub PZPN.

8. W przypadku odwołania danego meczu, cena uiszczona przez Nabywcę tytułem zakupu Biletu podlega zwrotowi.

9. W przypadku zmiany terminu meczu, Bilet zakupiony na ten mecz zachowuje ważność w terminie zmienionym. Nabywca ma również możliwość dokonania zwrotu biletu w terminie do 24 (dwudziestu czterech) godzin przed rozpoczęciem meczu w zmienionym terminie. Oświadczenie o zwrocie Biletu Nadawca zobowiązany jest złożyć za pośrednictwem e-mail na adres Klubu: bilety@kswieczysta.com, wskazując imię i nazwisko Posiadacza Biletu, numer Biletu oraz przesyłając w załączeniu Bilet elektroniczny otrzymany po zakupie.

§ 5 [wstęp na mecz]

1. Bilet jest ważny wraz z dokumentem potwierdzającym tożsamość.
2. Wstęp na dany mecz możliwy jest wyłącznie przez Posiadacza Biletu, po okazaniu do weryfikacji Biletu oraz dokumentu tożsamości potwierdzającego wskazane przy zakupie dane Posiadacza Biletu. Posiadacz Biletu zobowiązany jest posiadać przy sobie dokument tożsamości przez cały czas przebywania na Stadionie oraz okazać go na każde żądanie służb porządkowych lub organizatora.
3. Klub może odmówić danej osobie wejścia na mecz lub usunąć ją ze Stadionu w szczególności w następujących przypadkach:
 - a. osoba ta nie jest Posiadaczem Biletu lub nie posiada do okazania dokumentu tożsamości potwierdzającego wskazany numer identyfikacyjny Posiadacza,
 - b. wobec tej osoby wydano orzeczenie zakazujące wstępu na imprezę masową,
 - c. wobec tej osoby wydano orzeczenie zobowiązujące do powstrzymania się od przebywania w miejscach przeprowadzania imprez masowych, wydane przez sąd wobec skazanego w związku z warunkowym zawieszeniem wykonania kary pozbawienia wolności albo wobec nieletniego na podstawie art. 7 pkt 2 ustawy z dnia 9 czerwca 2022 r. o wspieraniu i resocjalizacji nieletnich (Dz. U. poz. 1700);
 - d. wobec tej osoby zastosowano zakaz klubowy lub zakaz zagraniczny;
 - e. zachodzi uzasadnione podejrzenie, że w miejscu i czasie trwania meczu osoba ta może stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa imprezy masowej;
 - f. osoba ta narusza Regulamin, inne zasady lub regulaminy obowiązujące osoby przebywające na meczu lub właściwe przepisy prawa.
4. Wstęp na mecz osoby małoletniej do lat 13 możliwy jest wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej. Bilet dla osoby małoletniej do lat 13 może zakupić wyłącznie osoba pełnoletnia.
5. Gromadzenie, transmitowanie, produkowanie lub rozpowszechnienie jakichkolwiek informacji lub danych dotyczących przebiegu meczu, zachowań lub innych elementów meczu/wydarzenia lub jakiegokolwiek nagrywanie materiałów dźwiękowych, filmowych lub audiowizualnych z meczu (czy to z użyciem urządzeń elektronicznych czy w inny sposób) dla celów dotyczących jakiejkolwiek formy zakładów wzajemnych/bukmacherskich, gier hazardowych lub działań komercyjnych, które nie zostało uprzednio zaakceptowane przez Klub lub dla jakichkolwiek innych celów, które naruszają Regulamin oraz inne zasady obowiązujące osoby przebywające na meczu jest surowo zabronione, za wyjątkiem sytuacji gdy zgoda lub pozwolenie zostały przyznane wyraźnie przez Polski Związek Piłki Nożnej (PZPN). Telefony komórkowe mogą być używane tylko do osobistego, prywatnego użytku. W przypadku naruszenia Regulaminu osoba przebywająca na meczu może zostać niewpuszczona na Stadion lub usunięta ze Stadionu.
6. Klub ma prawo do utrwalania, samodzielnie oraz przez upoważnienie do tego osób trzecich, przebiegu meczów przy pomocy urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk. Posiadacz Biletu uczestniczący na jego podstawie w meczu przyjmuje do wiadomości, że udział w meczu jest równoznaczny z udzieleniem zgody na nieodpłatne utrwalanie jego wizerunku oraz głosu poprzez fotografowanie i filmowanie oraz na rejestrację, transmitowanie i rozpowszechnianie jego wizerunku oraz głosu w dowolnej formie, w tym na stronach internetowych, w social mediach, w materiałach informacyjnych oraz promocyjnych, w zestawieniu z dowolną treścią, dla celów informacyjnych, historycznych, sprawozdawczych, reklamowych oraz promocyjnych Klubu oraz jego partnerów i sponsorów, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.

§ 6 [reklamacje]

1. Reklamację dotyczącą zakupionego Biletu Nabywca może złożyć w formie:

- a. pisemnej na adres siedziby Klubu: ul. Chałupnika 16, 31-464 Kraków,
- b. elektronicznej na adres e-mail: bilety@kswieczysta.com.

2. Zaleca się, aby zgłoszenie reklamacji zawierało następujące dane i informacje: imię i nazwisko Nabywcy, adres do korespondencji, adres poczty elektronicznej (adres e-mail), numer PESEL, numer Biletu, datę i sposób nabycia Biletu, dowód zakupu, opis przyczyny reklamacji, żądany sposób rozpatrzenia reklamacji, wybrany sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

3. Klub uprawniony jest do wystąpienia do Nabywcy o udzielenie dodatkowych informacji dotyczących reklamacji, jeżeli ich uzyskanie jest konieczne do należytego rozpatrzenia reklamacji. W takim przypadku Nabywca zobowiązany jest do udzielenia takich dodatkowych informacji w terminie 3 dni od dnia otrzymania zapytania od Klubu w tym zakresie.

4. Klub rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania od Nabywcy. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Klub informuje Nabywcę w sposób wskazany w zgłoszeniu, a w przypadku braku wskazania takiego sposobu:

- a. za pośrednictwem e-mail, jeżeli adres e-mail został podany przez Nadawcę,
- b. pocztowo na adres do korespondencji, jeżeli adres e-mail nie został podany przez Nadawcę.

5. W przypadku, jeżeli Nabywcą nie jest konsument, odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest wyłączona.

§ 7 [postanowienia końcowe]

1. Klub nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania siły wyższej. Siłą wyższą w rozumieniu Regulaminu są zdarzenia zewnętrzne, nagłe i nadzwyczajne, których nie można było przewidzieć ani którym nie można było zapobiec w momencie zawierania umowy sprzedaży Biletu.

2. Klub zastrzega prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie. Zmiany Regulaminu obowiązują od chwili ich udostępnienia na oficjalnej stronie internetowej Klubu.

3. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem stosuje się prawo polskie.

4. Wszelkie zapytania związane ze sprzedażą Biletów kierować można do Klubu na adres e-mail: bilety@kswieczysta.com.

5. Regulamin obowiązuje od dnia jego udostępnienia na oficjalnej stronie internetowej Klubu, tj. od dnia 01 lipca 2025 roku.

6. Aktualny Regulamin dostępny jest na oficjalnej stronie internetowej Klubu oraz w Kasach biletowych.