

Regulamin korzystania z aplikacji Going.

I. Wstęp

1. Właścicielem serwisu i administratorem danych jest GOING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, , adres: ul. Szymczaka 3/36, 01-227 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000588000, której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 363058596, NIP: 5272751272, e-mail: support@goingapp.pl, dalej w treści Regulaminu określana jako „Usługodawca”.
2. Aplikacja Going. umożliwia nabywanie biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty trzecie (dalej w treści Regulaminu określanych jako „Organizatorzy”) od Usługodawcy przy pomocy aplikacji mobilnej oraz serwisu internetowego, Użytkownikom korzystającym z sieci elektronicznej - pod adresem <http://www.goingapp.pl> oraz którą można pobrać ze sklepów Apple Store, Google Play i Windows Store (dalej w treści Regulaminu określanych jako „Użytkownicy”).
3. Niniejszy Regulamin skierowany jest do wszystkich Użytkowników aplikacji Going. oraz określa zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta w aplikacji, zasady dokonywania elektronicznej rezerwacji biletów dostępnych w ofercie partnerów, składania zamówień poprzez aplikację oraz zasady zawierania umów sprzedaży.
4. Dostęp do Regulaminu każdy Użytkownik może uzyskać w dowolnym momencie, poprzez wejście w link „Regulamin” umieszczony na stronie aplikacji, a także poprzez zapisanie jego wersji PDF na wybranym przez siebie nośniku.
5. Na stronie internetowej oraz w aplikacji znajdują się informacje o wydarzeniach.
6. Prawa do zdjęć i prezentacji wydarzeń przysługują Organizatorom.
7. Warunkiem zakupu biletów za pośrednictwem aplikacji jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja.
8. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników usługę polegającą na udostępnieniu Użytkownikowi miejsca na serwerze Organizatora, przy pomocy którego Użytkownik może kupować Bilety oraz przechowywać dane dotyczące historii zakupionych Biletów (dalej w treści Regulaminu określane jako „Indywidualne konto Użytkownika”). Założenie Indywidualnego konta Użytkownika nie jest konieczne do dokonania zakupu Biletu. W wypadku zakupu Biletu przy pomocy serwisu internetowego pod adresem <http://www.goingapp.pl> Użytkownik wybiera opcję zakupu Biletu bez założenia Indywidualnego konta Użytkownika lub opcję zakupu Biletu oraz założenia Indywidualnego konta Użytkownika.
9. W wypadku specjalnie oznaczonych Biletów, Going jedynie udostępnia aplikację Going na rzecz: Eventim sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 25, 00-508 Warszawa, wpisanej do

rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy KRS po numerem KRS 0000213454, NIP: 526-277-47-51, REGON: 015765917 (dalej „Eventim”) i świadczy usługę pośredniczenia przy sprzedaży Biletów na rzecz Eventim. W takim wypadku Going działa jako agent Eventim na rachunek Eventim zgodnie z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2016, poz. 380 ze zm.). Poprzez dokonanie zakupu specjalnie oznaczonego Biletu zostaje zawarta umowa sprzedaży Biletu pomiędzy Eventim a Użytkownikiem.

10. W sytuacji opisanej w ust. 9, zasady zakupu Biletów określa przyjęty przez Eventim „Regulamin dystrybucji biletów za pośrednictwem serwisu Eventim spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” znajdujący się na stronie: <http://www.eventim.pl/bilety.html?affiliate=PLE&doc=info%2Fterms>.

W celu nabycia Biletu konieczne jest:

1. wypełnienie wszystkich wymaganych pól formularza zamówienia oznaczonych symbolem “(*)”,
2. zaakceptowanie Regulaminu Going,
3. zaakceptowanie Regulaminu Eventim.

II. Zasady korzystania z serwisu i świadczenia usługi

1. Aplikacja przy pomocy sieci elektronicznej umożliwia nabywanie oferowanych przez aplikację biletów. Z aplikacji korzystać mogą użytkownicy telefonów wyposażonych w system iOS, Android, Windows Phone oraz osoby wykorzystujące przeglądarki internetowe Chrome, Safari, Internet Explorer, Firefox, Opera.
2. Usługodawca stosuje środki techniczne i organizacyjne, zapobiegające pozyskaniu i modyfikacji przez osoby nieupoważnione danych podawanych podczas rejestracji.
3. Użytkownik, który skorzysta z aplikacji, zobowiązany jest do:
 - a) Niedostarczania i nieprzekazywania treści zabronionych przez przepisy prawa;
 - b) Korzystania z aplikacji w sposób nie zakłócający jej funkcjonowania;
 - c) Nierozsyłania i nieumieszczania w ramach aplikacji niezamówionej informacji handlowej;
 - d) Korzystania z aplikacji w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz dla Administratora serwisu;
 - e) Korzystania z aplikacji w sposób zgodny z przepisami obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowieniami Regulaminu, a także ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet.

III. Nabycie biletu

1. Aby nabyć bilet w ramach aplikacji Going, należy złożyć zamówienie:
 - a) na stronie www: <https://goingapp.pl>;
 - b) na partnerskich stronach www aplikacji Going.;
 - c) za pomocą aplikacji Going.

2. Zamówienie składa się za pomocą przycisku „Kup bilet” znajdującego się na stronie [www: https://goingapp.pl](https://goingapp.pl), bądź za pomocą aplikacji Going, a następnie po wypełnieniu wymaganych danych i ich sprawdzeniu przez Użytkownika oraz naciśnięciu przez Użytkownika przycisku „Zapłać”.
3. Usługodawca ma prawo do ustalenia dodatkowej opłaty transakcyjnej od każdego nabycia Biletu w podanej w aplikacji wysokości. W takim wypadku Usługodawca podaje osobno cenę Biletu oraz osobno kwotę należnej opłaty transakcyjnej.
4. Klikając przycisk „Zapłać” Użytkownik potwierdza, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty. Z chwilą kliknięcia przycisku „Zapłać” zostaje zawarta umowa sprzedaży biletów pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem pod warunkiem zawieszającym dokonania zapłaty należności tytułem ceny biletu i zaksięgowania płatności dotyczącej danego zamówienia na rachunku bankowym Usługodawcy.
5. Realizacja zamówienia (spełnienie świadczenia na rzecz Użytkownika) zostaje dokonana natychmiastowo po zaksięgowaniu wpłaty od Użytkownika.
6. Spełnienie świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika polega na umożliwieniu pobrania Biletu w formacie PDF lub wysłaniu Biletu na adres poczty elektronicznej podany w procesie zakupu Biletu.
7. Użytkownik po zrealizowaniu płatności otrzymuje od dokument potwierdzający dokonanie zapłaty, opatrzone indywidualnym identyfikatorem płatności.
8. Aplikacja przyjmuje zamówienia składane on-line przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia.
9. Warunkiem złożenia zamówienia jest wypełnienie w formularzu wszystkich wymaganych danych koniecznych do realizacji zamówienia. Informacje zawarte w formularzu powinny być zgodne z prawdą, aktualne oraz dokładne. Usługodawca zastrzega sobie możliwość odmowy realizacji zamówienia, w przypadku gdy podane dane są tego rodzaju, że oceniając sprawę rozsądnie można w sposób uzasadniony przyjąć, że dane są nieprawdziwe lub zostały podane dla żartu, jak również w przypadku, gdy podane dane są na tyle niedokładne, że uniemożliwiają realizację zamówienia. Przed odmową realizacji właściciel aplikacji podejmie próbę kontaktu z Użytkownikiem w celu ustalenia danych w zakresie umożliwiającym zrealizowanie zamówienia (w tym poprzez powiadomienie elektroniczne).
10. Po złożeniu przez Użytkownika zamówienia aby dokonać płatności Użytkownik zobowiązany jest do podania kodu cvc2 lub cvc2 lub mPIN karty zarejestrowanej w systemie płatności MasterCard® Mobile lub Paymento lub danych transakcji w systemie eCard. Podanie prawidłowych danych i akceptacja ich przyciskiem „dalej” powoduje realizację zamówienia.
11. Użytkownik otrzymuje potwierdzenie realizacji zamówienia drogą elektroniczną.
12. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia, w przypadku gdy dane teled adresowe Użytkownika są niezgodne z prawdą, transakcja nie została zautoryzowana w systemie płatności elektronicznych MasterCard® Mobile, Paymento, eCard, płatność za zamówienie została uiszczona w momencie gdy wszystkie dostępne bilety były już zarezerwowane lub płatność za zamówienie nie została uiszczona w 15 minut od złożenia zamówienia.

13. Usługodawca zastrzega, że liczba Biletów na wydarzenia jest ograniczona. W trakcie trwania sprzedaży liczba dostępnych Biletów maleje i Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości nabycia Biletu po wyczerpaniu dostępnych biletów.
14. W wypadku dużego zainteresowania wydarzeniem, Usługodawca zastrzega sobie możliwość wprowadzenia systemu, polegającego na ustawieniu Użytkowników w kolejności pod względem pierwszeństwa rozpoczęcia procedury nabycia Biletów. Warunkiem zakupu Biletów jest dostępność Biletów oraz poprawne przejście przez proces płatności. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości nabycia Biletu ze względu na brak dostępnych biletów lub z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.

IV. Metody płatności

1. Informacja o cenie zakupu biletu w aplikacji ma charakter oferty handlowej. Użytkownik może zostać poinformowany o braku możliwości zakupu biletu.
2. Ceny biletów w aplikacji podawane są w złotych polskich i zawierają wszystkie jej składniki, w tym VAT, cła i podatki.
3. Użytkownik płaci cenę za pośrednictwem płatności elektronicznej realizowanej w systemie płatniczym MasterCard® Mobile, Paymento lub eCard przed otrzymaniem biletu.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo aktualizacji cen biletów znajdujących się w aplikacji, wprowadzania nowych biletów do sprzedaży, przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych na stronach aplikacji, bądź wprowadzania w nich zmian zgodnie z normami kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, przy czym zmiany takie nie naruszają praw osób, które złożyły zamówienie przed dokonaniem ww. zmian.

V. Odbiór biletu

1. Zakupiony bilet dostarczany jest Użytkownikowi w formie elektronicznej w postaci 5 -znakowego kodu uprawniającego do realizacji zamówienia u Organizatora wydarzenia. Użytkownik dostaje również kod QR umożliwiający sprawne sprawdzenie poprawności biletu przez Organizatora wydarzenia. Użytkownik może zostać poproszony przez Organizatora wydarzenia o podanie 5-znakowego kodu, oprócz kodu QR. Ponadto kopię biletu użytkownik otrzyma drogą mailową. Wydruk otrzymanego maila jest również biletem na wydarzenie. W przypadku podania nieprawidłowego adresu e-mail Usługodawca nie odpowiada za ewentualną utratę biletu.
2. Zakupiony bilet jest imienny. Użytkownik może zostać poproszony przez Organizatora o okazanie dowodu poświadczającego tożsamość. W przypadku podania nieprawidłowego imienia i/lub nazwiska przez Użytkownika Going nie odpowiada za sytuację, w której Organizator nie zezwoli Użytkownikowi na udział w Wydarzeniu, ze względu na brak możliwości weryfikacji tożsamości.

VI. Postępowanie reklamacyjne i zwroty:

1. Usługodawca podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego funkcjonowania aplikacji, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej i zobowiązuje się usunąć w rozsądnym terminie wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Użytkowników.
2. Użytkownik może zgłosić mailowo lub telefonicznie informacje o wszelkich niedogodnościach lub przerwach w funkcjonowaniu aplikacji.
3. W przypadku odwołania wydarzenia, Usługodawca na żądanie Użytkownika dokona zwrotu kwoty za bilety na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail. Żądanie skierowane powinno zostać na adres: support@goingapp.pl.
4. W przypadku zmiany miejsca wydarzenia lub też zmiany godziny rozpoczęcia lub trwania wydarzenia, jak również innych zmian leżących po stronie Usługodawcy lub Organizatora wydarzenia, które uniemożliwiły udział Użytkownika w wydarzeniu, Użytkownik może zgłosić reklamację pisemnie lub na następujący adres e-mail: support@goingapp.pl.
5. W przypadku, gdy udział w wydarzeniu był niemożliwy z przyczyn leżących po stronie Użytkownika (np. spóźnienia się przez Użytkownika na wydarzenie) Użytkownikowi nie przysługuje prawo do zwrotu należności za bilet na wydarzenie.
6. W przypadku, gdy Organizator dopuszcza zwrot biletu przez Użytkownika bez podania przyczyny w określonym czasie przed wydarzeniem, oraz zwrot w całości lub w części należności za bilet, Usługodawca po potwierdzeniu przez Organizatora, iż Organizator wyraża zgodę na zwrot biletu przez Użytkownika bez podania przyczyny oraz po potwierdzeniu, czy zwrot ma nastąpić w całości lub w części kwoty uiszczonej za bilet, na żądanie Użytkownika dokona zwrotu kwoty za bilety (w całości lub w części, w zależności od decyzji Organizatora) na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail. Żądanie skierowane powinno zostać na adres: support@goingapp.pl.
7. Usługodawca ustosunkuje się do żądania wskazanego w reklamacji w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji przez Użytkownika, konsultując w razie potrzeby zasadność zgłoszenia reklamacyjnego z Organizatorem wydarzenia.
8. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, dane adresowe, adres poczty elektronicznej, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, gdy reklamujący życzy sobie otrzymać odpowiedź na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej, 5 - znakowy kod Biletu, dokładny opis wady oraz datę jej stwierdzenia, a także wskazanie przez Użytkownika „preferowanego przez niego sposobu poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
9. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Biletów podlegają zasadom wynikającym z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 380 ze zm.) oraz innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia Regulaminu nie naruszają ani nie ograniczają praw Użytkownika z tytułu rękojmi.

10. Wszelkie wskazane powyżej zapisy dotyczące procedury zwrotu kwot oraz postępowania reklamacyjnego nie wyłączają obowiązujących regulacji prawnych w tym zakresie i w żaden sposób nie ograniczają ewentualnych ustawowych uprawnień Użytkownika. W razie jakiegokolwiek sprzeczności Regulaminu z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie uprawnień Użytkowników, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
11. Usługodawca jest zobowiązany do dostarczenia biletu bez wad oraz do należytego wykonywania umówionych usług.
12. Użytkownikowi zawierającemu umowę sprzedaży poprzez aplikację Going, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.), w zakresie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, kulturalnymi lub sportowymi, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, jeżeli termin wydarzenia był wskazany.

VII. Dane osobowe

1. Usługodawca zbiera i przetwarza dane osobowe Użytkowników będącymi osobami fizycznymi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania umowy sprzedaży biletu oraz przesłania biletu na zlecenie Użytkownika oraz w celu obsługi Indywidualnego konta Użytkownika. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe usługobiorcy do momentu zakończenia korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną, a po jej zakończeniu wyłącznie te dane osobowe, które są niezbędne do rozliczenia usługi oraz dochodzenia roszczeń z tytułu płatności za korzystanie z usługi, a także które są niezbędne do wyjaśnienia okoliczności niedozwolonego korzystania z usługi (niezgodnego z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami).
2. Po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną Usługodawca zbiera i przetwarza dane osobowe Użytkowników będącymi osobami fizycznymi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa także w celach reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji Użytkowników z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Usługodawcę, wyłącznie wówczas, gdy Użytkownik wyrazi zgodę na takie przetwarzanie danych osobowych, w szczególności dotyczy to otrzymywania newslettera przez Użytkowników.
3. Administratorem danych osobowych Użytkowników, których adres e-mail został wskazany w procesie zakupu Biletu jest Usługodawca: GOING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Jana Szymczaka 3/36, 01 – 227 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000588000, której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 363058596, NIP: 5272751272.. Powyższe dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Usługodawcę zgodnie z przepisami

ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.) oraz zgodnie z ustawą o z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2014 r., poz. 1422)).

4. Usługobiorcy przysługuje prawo dostępu do swoich własnych danych osobowych oraz ich poprawiania. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do zakupu biletu na wydarzenie za pomocą aplikacji Going.
5. Dane osobowe podane przez Użytkownika w Indywidualnym koncie Użytkownika Użytkownik może samodzielnie edytować i usuwać. Użytkownik może również zwrócić się do Usługodawcy z żądaniem usunięcia całego Indywidualnego konta Użytkownika poprzez wysłanie prośby na adres e-mail: support@goingapp.pl z adresu poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowanego w aplikacji.
6. Rezygnacja z otrzymywania newslettera jest możliwa w każdym czasie. Użytkownik może samodzielnie wycofać zgodę na otrzymywanie newslettera w Indywidualnym koncie użytkownika lub kontaktując się z Usługodawcą na adres e-mail: support@goingapp.pl z adresu poczty elektronicznej aktualnie zarejestrowanego w aplikacji.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Do umowy sprzedaży biletów w aplikacji stosuje się prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy kodeksu cywilnego lub innych ustaw mających odpowiednie zastosowanie.
3. Sądem właściwym dla rozstrzygnięcia ewentualnych sporów jest sąd właściwości ogólnej.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu w każdym czasie. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu opublikowania ich na stronie aplikacji. Zmiany Regulaminu nie mogą naruszać praw nabytych Użytkowników korzystających z aplikacji.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian cen oraz ilości biletów w ofercie w ciągu dnia, wycofywania lub wprowadzania poszczególnych biletów do oferty aplikacji przeprowadzania i wycofywania akcji promocyjnych na stronie aplikacji, jak i również ich modyfikacji, przy czym zmiany takie nie naruszają praw osób, które zawarły umowy sprzedaży biletów oferowanych przez aplikację przed dokonaniem ww. zmian.
6. Wszelkie zamieszczone w sklepie znaki towarowe i nazwy firmowe należą do ich prawnych właścicieli.
7. Użytkownik posiadający status konsumenta zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą;

- b) uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
8. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.
 9. W celu wszczęcia postępowania należy złożyć do właściwego terenowo Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej odpowiedni wniosek – w zależności od rodzaju postępowania - wniosek o mediację lub wniosek o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim. Nie jest wymagany szczególnie formularz wniosku, z którego należy skorzystać. We wniosku powinno się szczegółowo opisać sprawę i zawrzeć wymagane elementy takie jak: dane obu stron, przedmiot sporu, żądania, a także dołączyć kserokopie pism zgromadzonych w sprawie. Dla ułatwienia, w sekretariacie każdego polubownego sądu konsumenckiego, a także na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dostępne są formularze wniosku o mediację oraz wniosku o rozpoznanie sprawy przed polubownym sądem konsumenckim.
 10. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
 11. Użytkownik posiadający status konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.