



ARKA GDYNIA SPÓŁKA AKCYJNA

ul. Olimpijska 5, 81-538 Gdynia
telefon: +48 58 785 30 70
fax: + 48 58 785 30 71
e-mail: sekretariat@arka.gdynia.pl
www.arka.gdynia.pl



REGULAMIN SPRZEDAŻY KARNETÓW I BILETÓW („Regulamin”)

I. Definicje

W dalszej części Regulaminu wyrażenia pisane wielkimi literami należy rozumieć w sposób określony poniżej:

- 1) **„Organizator”** lub **„Klub”** - 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 Sądowego, Nr KRS 0000012878, wysokość kapitału zakładowego 7 275 000 PLN,
- 2) **„Stadion”** oznacza stadion piłkarski tj. Stadion Miejski w Gdyni, ul. Olimpijska 5,
- 3) **„System”** - elektroniczny system sprzedaży Biletów, Karnetów i Karnetu na rundę, dostępny pod adresem internetowym: bilety.arka.gdynia.pl, działający na dzień wejścia w życie Regulaminu w oparciu o funkcjonalności systemu biletowego zapewnianych przez dostawcę, tj. Roboticket sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy czym Organizator zastrzega, iż dostawca Systemu może ulec zmianie,
- 4) **„Użytkownik (Uczestnik)”**- osoba zarejestrowana w Systemie, posiadająca login i hasło do Systemu,
- 5) **„Mecz”** – mecz piłki nożnej rozgrywany na Stadionie w ramach oficjalnych rozgrywek piłkarskich w sezonie piłkarskim 2025/2026. Szczegółowe terminy rozgrywania Meczów (w tym ich ewentualne zmiany) będą udostępniane na oficjalnej stronie internetowej Organizatora arka.gdynia.pl, przy czym uzależnione są od decyzji organizatora danych rozgrywek piłkarskich;
- 6) **„Bilet”** - imienny bilet jednorazowy uprawniający do wejścia na Stadion i zajęcia przypisanego miejsca na 1 (jeden) Mecz, zawierający imię, nazwisko, PESEL oraz przypisane Użytkownikowi (Uczestnikowi) konkretne miejsce na Stadionie,
- 7) **„Karnet”** -bilet na sezon piłkarski 2025/2026 z unikatowym numerem, ważny na cały sezon Ekstraklasy,
7a) **„Karnet na rundę wiosenną”** zwany dalej „Karnet na rundę”- bilet na rundę wiosenną w sezonie piłkarskim 2025/2026 z unikatowym numerem, obejmujący 8 spotkań/ meczów, ważny od 01.02.2026 r.
- 8) **„Dokument potwierdzający tożsamość”** – dowód osobisty, tymczasowe zaświadczenie tożsamości, paszport, prawo jazdy, legitymacja szkolna lub studencka, dokument stwierdzający tożsamość cudzoziemca albo inny właściwy dokument potwierdzający tożsamość zaopatrzonej w wizerunek twarzy,
- 9) **„Konsument”** – oznacza osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 10) **„Nabywca Biletu”** – osoba, która nabyła Bilet.

II. Postanowienia ogólne

1. Sprzedaż Biletów, Karnetów i Karnetu na rundę prowadzi Organizator na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.





2. Zakup Biletu, Karnetu lub Karnetu na rundę oznacza akceptację niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Imprezy Masowej, dostępnego na stronie internetowej:
https://arka.gdynia.pl/files/Regulamin_Imprezy_2025.pdf .
3. Bilety, Karnety i Karnety na rundę można zakupić w następujący sposób:
 - a. poprzez transakcję online za pośrednictwem Systemu,
 - b. w kasie Klubu oraz punktach sprzedaży Organizatora, których lista dostępna pod adresem <https://arka.gdynia.pl/index.php?typ=podstrona&id=17>

Klub zastrzega sobie prawo do sprzedaży Biletów, Karnetów i Karnetów na rundę za pośrednictwem innych kanałów niż określone powyżej. W takim przypadku do takiej sprzedaży będzie miał zastosowanie niniejszy Regulamin, chyba, że Klub wprowadzi osobny regulamin.

4. Umowa sprzedaży („Umowa”) 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, Karnetu lub Karnetu na rundę na adres poczty elektronicznej Użytkownika (za chwilę zapłaty przyjmuje się wpływ wymaganej kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Organizatora), bądź uiszczenia zapłaty w stacjonarnym punkcie sprzedaży. Warunkiem koniecznym zawarcia Umowy, jest zatwierdzenie przez Użytkownika w Systemie, wszelkich niezbędnych zgód, oświadczeń zawartych w wypełnianym przez Użytkownika formularzu.
5. Dowodem zawarcia Umowy jest potwierdzenie uiszczenia opłaty.
6. Zakazuje się kopiowania i przerabiania oryginalnych Biletów, Karnetów i Karnetów na rundę.
7. Bilety, Karnety i Karnety na rundę, są własnością osoby, której dane osobowe są przypisane do danego Biletu lub Karnetu.
8. Biletu, Karnetu i Karnetu na rundę nie wolno odstępować ani odsprzedawać innym osobom.
9. Nabywca Biletu ma prawo do dokonania zmiany miejsca na inne miejsce do końca dnia poprzedzającego datę rozegrania Meczu, przy czym:
 - a) zmiana miejsca w ramach tej samej kategorii cenowej jest bezpłatna,
 - b) w przypadku zmiany na miejsce w wyższej kategorii cenowej, Nabywca Biletu zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w wysokości odpowiadającej różnicy w cenie pomiędzy miejscami,
 - c) w przypadku zmiany na miejsce w niższej kategorii cenowej, różnica w cenie nie podlega zwrotowi przez Klub.
 - d) posiadacz biletu ma prawo do dokonania zmiany danych osobowych przypisanych do biletu do końca dnia poprzedzającego datę rozegrania meczu.
10. Dopuszcza się zakup Biletów, Karnetów lub Karnetów na rundę dla kilku osób. W takiej sytuacji należy znać nr PESEL każdej z osób, dla której chce się dokonać zakupu.
11. Wykorzystując Bilet, Karnet lub Karnet na rundę, Użytkownik akceptuje ogólne warunki i zasady ustalone przez Organizatora oraz zasady obowiązujące na terenie Stadionu, na którym odbywa się Mecz.
12. Użytkownik oświadcza, że będzie korzystał z Systemu wyłącznie w celu zakupu Biletu, Karnetu lub Karnetu na rundę bądź założenia profilu.
13. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania przez Użytkowników z Systemu z przyczyn niezależnych od Organizatora.
14. Organizator odmawia sprzedaży Biletów, Karnetów i Karnetów na rundę oraz wstępu na Stadion 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 lub zakaz zagraniczny;
 - d. osobie, co do której zachodzi uzasadnione podejrzenie, że w miejscu i w czasie trwania imprezy masowej może stwarzać zagrożenie dla bezpieczeństwa imprezy masowej;
 - e. w innych przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
15. Klub nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie Meczów z przyczyn losowych, spowodowanych siłą wyższą lub z innych przyczyn niezależnych od Klubu.
16. 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 arka.gdynia.pl. W przypadkach opisanych w zdaniu poprzednim, Użytkownikom/ Nabywcom biletu nie przysługuje roszczenie wobec Organizatora z tytułu braku możliwości uczestnictwa w Meczu.
17. Organizator zastrzega sobie również prawo do jednostronnej zmiany miejsca Użytkownika/ Nabywcy biletu, wskazanego w treści Karnetu, Biletu lub Karnetu na rundę, 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.
18. Użytkownik w celu zakupu Biletu, Karnetu lub Karnetu na rundę, 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. Ogólne zasady sprzedaży Biletów, Karnetów i Karnetów na rundę w Systemie bilety.arka.gdynia.pl

1. System sprzedaży on-line na stronie bilety.arka.gdynia.pl jest serwisem sprzedaży, w którym odbywa się dystrybucja Biletów, Karnetów i Karnetów na rundę na mecze Arki Gdynia rozgrywane na Stadionie w sezonie piłkarskim 2025/2026.
2. Realizacja płatności w Systemie sprzedaży on-line przebiega zgodnie z Regulaminem operatora systemu AutoPay SA (z siedzibą ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot). Zapłata jest regulowana przez Użytkownika z własnego konta bankowego lub za pomocą karty kredytowej.
3. Do każdej transakcji Biletu, Karnetu lub Karnetu na rundę 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 (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.16 niniejszego Regulaminu.
7. Kwota należności wynikająca z danego zamówienia winna zostać zrealizowana natychmiast po dokonaniu zamówienia. Bilety, Karnety oraz Karnety na rundę pozostają własnością Organizatora, do czasu odnotowania płatności na rachunku Organizatora. Transakcja nieopłacona w procesie składania zamówienia w Systemie (czyli przy wykorzystaniu płatności za pośrednictwem operatora płatności) zostanie anulowana.
8. Dostępnymi metodami płatności w portalu jest płatność za pośrednictwem serwisu Autopay lub serwisu Paynow (w serwisie Paynow dostępne formy płatności kartami to Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic i Maestro).
9. W celu udokumentowania faktu dokonania płatności, w sytuacjach spornych podstawę reklamacji stanowić będzie Bilet, Karnet lub Karnet na rundę, wydrukowany z zakładki „Bilety” i „Karnety” bądź potwierdzenie zapłaty.
10. Kupujący zobowiązany jest skontrolować Bilet, Karnet lub Karnet na rundę niezwłocznie po jego zakupie, co do zgodności w zakresie: danych osobowych, sektora, miejsca.
11. Harmonogram sprzedaży Biletów/Karnetów/Karnetów na rundę, cennik oraz lista stacjonarnych punktów sprzedaży dostępne są na stronie Organizatora (www.arka.gdynia.pl).
12. Uwagi i zapytania prosimy kierować na adres bilety@arka.gdynia.pl.
13. Organizator świadczy na rzecz Kupującego następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a. umożliwienie zawierania Umowy zawartej na odległość za pośrednictwem Systemu;
 - b. umożliwienie zalogowania się do indywidualnych kont w Systemie.
14. Każdy Użytkownik uprawniony jest w każdym momencie do żądania zaprzestania świadczenia przez Organizatora usług wskazanych w ust. 13 lit. a i b powyżej.

IV. Zasady sprzedaży i przedsprzedaży Biletów

1. Klub prowadzi sprzedaż Biletów na Mecze odbywające się na Stadionie w sezonie 2025/2026 według progresywnego cennika, z zastrzeżeniem postanowień poniżej.
Klub zastrzega sobie prawo do wprowadzania promocji na poszczególne Mecze lub podwyższania cen Biletów na dane Mecze, w szczególności w zależności od rodzaju i fazy rozgrywek czy drużyny rywala.
2. Ceny oznaczone gwiazdką (*) w cenniku obowiązują wyłącznie w pierwszych dniach sprzedaży – tzw. I fazie przedsprzedaży.
3. Klub zastrzega sobie prawo dowolnego ustalania okresu trwania przedsprzedaży I oraz II fazy dla Biletów na „mecze zwykłe” oraz dla Biletów na „mecze premium” i terminu rozpoczęcia sprzedaży Biletów w każdym czasie. Klub obecnie przyjmuje ramowy czas I fazy dla „meczów zwykłych” oraz „meczów premium” - 5 dni, przy czym może to ulec zmianie, o czym Klub poinformuje zgodnie z pkt 4 poniżej.
4. Dana faza przedsprzedaży oraz jej długość ogłaszane są indywidualnie przed każdym Meczem – za pośrednictwem oficjalnych kanałów Klubu (strona internetowa, media społecznościowe).
5. W przypadku zakupu Biletu w dniu Meczu (zarówno online, jak i stacjonarnie) obowiązuje dopłata w wysokości +10 zł do obowiązującej ceny.



6. Mecze określane jako „mecze premium” objęte są dodatkową opłatą w wysokości +10 zł względem podstawowego cennika (w każdej fazie sprzedaży).
7. Zakupiony Bilet uprawnia do wejścia tylko w przypisanej kategorii cenowej. W przypadku biletów ulgowych/dziecięcych wymagane może być okazanie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki.
8. Szczegóły dotyczące ulg, biletów rodzinnych, VIP, VIP GOLD oraz oferty grupowej określa aktualny cennik dostępny na stronie internetowej Klubu.

V. Procedura sprzedaży Biletów

1. Sprzedaż online dla zarejestrowanych Użytkowników, posiadających pełen profil:
 - a. Logujemy się na stronie bilety.arka.gdynia.pl wpisując w polu:
 - e-mail** – zarejestrowany adres poczty elektronicznej,
 - hasło** – hasło ustalone podczas rejestracji konta,
 - b. Wprowadzone dane zatwierdzamy poprzez kliknięcie na ZALOGUJ,
 - c. Klikamy "KUP" 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 miejsca 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. Sprzedaż Biletów w kasie Klubu, stacjonarnych punktach sprzedaży:
 - a. Użytkownik posiadający konto w Systemie udaje się do kasy Klubu, punktu sprzedaży, podaje swoje dane, wybiera miejsce, uiszcza opłatę i odbiera gotowy Bilet.
 - b. Użytkownik nieposiadający konta w Systemie udaje się do kasy Klubu, punktu sprzedaży, podaje swoje dane, zostaje mu założone konto składające 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. Wyjątkiem jest sytuacja, w której zmianie 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.

VI. Zasady sprzedaży Karnetów i Karnetów na rundę

1. Karnety i Karnety na rundę można nabyć przez portal bilety.arka.gdynia.pl, w kasie Klubu oraz stacjonarnych punktach sprzedaży.
2. Warunki nabycia Karnetu i Karnetu na rundę przez bilety.arka.gdynia.pl oraz w kasie Klubu i stacjonarnych punktach sprzedaży:
 - a. prolongata: zalogowanie się na swoje konto, a następnie samodzielne dokonanie transakcji przez bilety.arka.gdynia.pl.
 - b. nowy Karnet: utworzenie konta Użytkownika online lub w kasie Klubu lub stacjonarnym punkcie sprzedaży a następnie zakup w kasie Klubu, punkcie stacjonarnym lub samodzielne dokonanie transakcji przez bilety.arka.gdynia.pl
3. Sprzedaż Karnetów:
 - a. podzielona będzie na 2 etapy i będzie się odbywać w następującej kolejności:
 - I etap dla Użytkowników prolongujących oraz członków socios karnety: sezon 2024/2025 z zachowaniem rezerwacji miejsc z tego sezonu lub możliwością wyboru nowego miejsca,



przy czym o ilości dostępnej puli Karnetów oraz długości trwania I etapu, Klub poinformuje za pośrednictwem oficjalnych kanałów Klubu (strona internetowa, media społecznościowe).

- II etap dla wszystkich pozostałych Użytkowników do wyczerpania dostępnych Karnetów.

b. 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 regularnej¹ 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 sezonie piłkarskim 2025/2026 na który Użytkownik kupił Karnet.

c. Przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.

d. Użytkownicy posiadający Karnety mają prawo zakupu w I fazie przedsprzedaży Biletów, o której mowa w pkt IV powyżej max 3 Bilety na „mecze premium” w ramach dostępnej puli Biletów.

4. Sprzedaż Karnetów na rundę:

a. Karnet na rundę dostępny jest wyłącznie w formie elektronicznej

b. Użytkownik kupując Karnet na rundę przyjmuje do wiadomości, że Karnet na rundę wiosenną upoważnia do udziału w 8 Meczach mistrzowskich.

c. Przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.

5. Użytkownik posiadający Karnet i Karnet na rundę ma możliwość zamiany miejsca na wybrany Mecz, do końca dnia poprzedzającego datę rozegrania Meczu, przy czym:

a) w ramach tej samej kategorii cenowej zamiana jest bezpłatna,

b) w przypadku zmiany na miejsce w wyższej kategorii cenowej, Użytkownik posiadający Karnet zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w wysokości odpowiadającej różnicy w cenie pomiędzy miejscami,

c) w przypadku zmiany na miejsce w niższej kategorii cenowej, różnica w cenie nie podlega zwrotowi przez Klub.

6. **Zasady sprzedaży Karnetów i Karnetów na rundę w kasie Klubu i stacjonarnych punktach sprzedaży**

a) Aby nabyć Karnet lub Karnet na rundę, należy udać się do kasy Klubu lub wybranego punktu sprzedaży podać dane (imię, nazwisko, numer PESEL) wybrać trybunę, sektor i miejsce oraz dokonać zapłaty.

b) Karnety można nabyć w kasie Klubu oraz punktach sprzedaży w dniach określonych w zakładce Bilety i Karnety > Punkty sprzedaży, która znajduje się na stronie arka.gdynia.pl

c) Przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.

7. **Zasady sprzedaży Karnetów i Karnetów na rundę w serwisie bilety.arka.gdynia.pl**

a) Serwis bilety.arka.gdynia.pl jest Systemem sprzedaży prowadzonym przez Klub i prowadzi dystrybucję Karnetów i Karnetów na rundę na wydarzenia sportowe z udziałem drużyny Arka Gdynia, odbywające się na Stadionie.

b) W celu dokonania zakupu Karnetu i Karnetu na rundę należy posiadać konto Użytkownika, co umożliwi zalogowanie się do Systemu.

c) Na jednego zarejestrowanego Użytkownika przypada jeden Karnet/ Karnet na rundę.

d) Każda Umowa rejestrowana jest w systemie informatycznym Organizatora.

e) Sprzedaż internetowa Karnetów odbywa się na stronie bilety.arka.gdynia.pl według następującej procedury:

I. Prolongata:

i) Użytkownik loguje się na swoje konto w Systemie

¹ Cena regularna Biletu, bez zniżki za rejestrację Użytkownika w Systemie i zakup on-line. Cena specjalna, dostępna dla Użytkownika, publikowana jest na stronie bilety.arka.gdynia.pl



- ii) Wybiera opcję “Kup Karnet”
 - iii) wybiera sektor, rząd i miejsce z poprzedniego sezonu lub nowe miejsce
 - iv) dokonuje płatności za Karnet
 - v) przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.
- II. Nowy Karnet:
- i) Użytkownik posiadający konto w Systemie ma możliwość przejścia na stronę służącą do wyboru miejsca na trybunach,
 - ii) po zaakceptowaniu przez Użytkownika wszystkich danych dot. zakupu (rodzaj Karnetu, miejsce i łączna suma należności) następuje przekierowanie do serwisu płatności,
 - iii) transakcja zakupu Karnetu zostaje zapisana w systemie informatycznym Organizatora,
 - iv) przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.
- f) Sprzedaż internetowa Karnetów na rundę odbywa się na stronie bilety.arka.gdynia.pl według następującej procedury:
- I. Nowy Karnet:
- i) Użytkownik posiadający konto w Systemie ma możliwość przejścia na stronę służącą do wyboru miejsca na trybunach,
 - ii) po zaakceptowaniu przez Użytkownika wszystkich danych dot. zakupu (miejsce karnetu i łączna suma należności) następuje przekierowanie do serwisu płatności,
 - iii) transakcja zakupu Karnetu na rundę zostaje zapisana w systemie informatycznym Organizatora,
 - iv) przepis pkt. V.1.e niniejszego Regulaminu – stosuje się odpowiednio.
- g) Ceny Karnetów i Karnetów na rundę oferowanych przez Organizatora na stronie internetowej arka.gdynia.pl są cenami specjalnymi.
- h) Kwota należności wynikająca z danego zamówienia winna zostać zrealizowana natychmiast po dokonaniu zamówienia. Karnety i Karnety na rundę pozostają własnością Organizatora do czasu zaksięgowania płatności przez Klub. W przypadku braku zapłaty w określonym terminie, Klub zastrzega sobie prawo unieważnienia zamówienia.
- i) Czas oczekiwania na zaksięgowanie wpłaty to ok 20 minut. W przypadku niezaksięgowania wpłaty w okresie 20 minut transakcja zostaje anulowana, a miejsce zwolnione.
- j) W celu udokumentowania faktu dokonania płatności, w sytuacjach spornych podstawę reklamacji stanowić będzie potwierdzenie zapłaty.
- k) Karnety i Karnety na rundę nie podlegają wymianie ani zwrotowi.

I. Prawa i Obowiązki Stron

Użytkownik zobowiązany jest:

1. Korzystać z Systemu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Podać prawdziwe dane osobowe oraz dane dotyczące płatności.
3. Nie wykorzystywać Systemu w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych rezerwacji, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.
4. Organizator ma prawo odstąpić od Umowy, w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych dotyczących karty płatniczej lub nieprawdziwych danych osobowych.
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 zabronionego przez ustawę będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnoprawnej.
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) a także Karnetu na rundę, obowiązkiem Użytkownika jest zapewnienie płynnego przedłużenia swojego uprawnienia, otrzymanego na podstawie wcześniej złożonego oświadczenia. Przepisy pkt. II.16 stosuje się odpowiednio.

7. Warunkiem otrzymania faktury jest samodzielne wprowadzenie numeru NIP, podczas realizacji transakcji w Systemie lub zgłoszenie i podanie danych osobie prowadzącej sprzedaż przed zakupem – przed rozpoczęciem transakcji w punkcie stacjonarnym.

II. Zwroty i reklamacje

1. Nabywcy Biletu nie przysługuje zarówno prawo zwrotu Biletu, jak i żądania zwrotu ceny za niewykorzystany Bilet z przyczyn leżących po stronie Nabywcy Biletu.
2. Celem uniknięcia wątpliwości, w odniesieniu do Biletów zakupionych online za pośrednictwem Systemu- zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1796) Nabywcy Biletu również nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy i żądanie zwrotu ceny za Bilet.
3. Nabywcy Biletów, którzy stracili możliwość udziału w imprezach masowych organizowanych na Stadionie w przypadkach określonych w pkt II ust. 12 i 13 Regulaminu, nie mają możliwości zwrotu Biletów.
4. Nabywcy Biletów nie przysługuje roszczenie z tytułu braku możliwości uczestnictwa w Meczu objętym Biletem, jeżeli nastąpiło to w wyniku nieprzestrzegania przez niego niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu, o którym mowa w pkt II ust. 2 Regulaminu.
5. Reklamacja dotycząca Biletu może być złożona przez Nabywcę Biletu w formie:
 - a. pisemnej na adres siedziby Organizatora (Arka Gdynia SA 81-538 Gdynia, ul. Olimpijska 5, z dopiskiem „reklamacja”);
 - b. dokumentowej (elektronicznej) za pośrednictwem Systemu;
 - c. e-maila wysłanego na adres bilety@arka.gdynia.pl .
6. Nabywca Biletu składając reklamację zobowiązany jest podać:
 - a. imię i nazwisko;
 - b. adres do korespondencji;
 - c. numer PESEL;
 - d. powód wystąpienia z reklamacją;
 - e. datę okoliczności przywoływanych w reklamacji;
 - f. datę złożenia reklamacji.
7. Na żądanie Organizatora Nabywca Biletu zobowiązany jest udzielić dodatkowych informacji lub dokonać uzupełnienia w ramach informacji wskazanych w ust. 6 powyżej, które są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. W przypadku stwierdzenia przez Klub potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub uzupełnienia informacji wskazanych w ust. 6 powyżej, Nabywca Biletu zobowiązany jest wysłać odpowiedź w trybie wskazanym w ust. 1 powyżej w terminie 7 dni od uzyskania informacji od Klubu.
8. Organizator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia przez Nabywcę Biletu. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest Nabywcy Biletu w formie pisemnej na adres korespondencyjny podany w reklamacji albo w postaci elektronicznej za pomocą poczty e-mail (jeśli był podany).

III. 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.

IV. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik 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.

2. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć na tle stosowania niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy według siedziby Organizatora, przy czym rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Organizatorem a Konsumentem, zostaje poddane sądowi właściwym zgodnie z postanowieniami właściwych przepisów kodeksu postępowania cywilnego.
3. Organizator umożliwi Nabywcy Biletu będącemu Konsumentem skorzystanie z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Podmiotem uprawnionym, właściwym dla Klubu jest Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku, ul. Konopnickiej 4 80-240 Gdańsk, <https://www.ihgd.pl/>.
4. Organizator informuje, że pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR).
5. Postanowienia niniejszego Regulaminu są interpretowane zgodnie z polskim prawem, a wszelkie spory mogące powstać na tle jego stosowania rozstrzygane są także według prawa polskiego.
6. 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, Karnetu na rundę 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.
7. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania siły wyższej. Siła wyższa w rozumieniu niniejszego Regulaminu oznacza wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia, o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą Organizatora, uniemożliwiające wypełnienie jakichkolwiek spośród jego zobowiązań, niewynikające z winy Organizatora.
8. Organizator ma prawo do utrwalenia przebiegu Meczów przy pomocy urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk. Użytkownik uczestniczący w Meczu przyjmuje do wiadomości, że udział w Meczu jest równoznaczny z 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.

