

Regulamin Sprzedaży Biletów, Karnetów i Kart Kibica

I. DEFINICJE

1. Organizator – „Ruch” Chorzów Spółka Akcyjna z siedzibą w Chorzowie (41-506) przy ul. Cichej 6, NIP: 6272524625, KRS: 0000224997.
2. Stadion/Obiekt – Superauto.pl Stadion Śląski w Chorzowie, zlokalizowany w Chorzowie (41-500) przy ul. Katowickiej 10.
3. Regulamin – Regulamin Sprzedaży Biletów, Karnetów i Kart Kibica dostępny na oficjalnej stronie Organizatora pod adresem: bilety.ksruch.com
4. Serwis Internetowy – serwis internetowy w domenie bilety.ksruch.com
5. Regulamin Organizatora – regulamin działalności Organizatora lub regulamin organizacyjny Wydarzenia, którego dotyczą Bilety, Karnety lub Karty Kibica nabyte na Serwisie Internetowym.
6. System – Elektroniczny System Sprzedaży Biletów, Karnetów i Kart Kibica dostępny na oficjalnej stronie Organizatora pod adresem: bilety.ksruch.com
7. Użytkownik – osoba zarejestrowana w Systemie, posiadająca login i hasło do Systemu.
8. Mecz/Wydarzenie – spotkanie piłki nożnej rozgrywane na Stadionie.
9. Bilet – jednorazowe uprawnienie do wejścia na Stadion, zawierające imię, nazwisko, PESEL oraz przypisane Użytkownikowi konkretne miejsce na Stadionie.
10. Karnet – uprawnienie do wejścia na Stadion, na przypisane indywidualnie miejsce, na Mecze wyraźnie wskazane przez Organizatora w określonym okresie obowiązywania Karnetu, rozgrywane na Stadionie.
11. Karta Kibica - identyfikator Kibica zawierający imię, nazwisko, PESEL. Jest jednym z dokumentów służących do identyfikacji Kibica i wejścia na obiekt po wykupieniu jednorazowego uprawnienia do wejścia - jest nośnikiem elektronicznego biletu.
12. Punkt Obsługi Kibica – punkt stacjonarnej sprzedaży biletów, obsługi infolinii, przyjęć reklamacji, obsługi kibiców znajdujący się w Chorzowie (41-506) przy ul. Cichej 6. Kontakt z Punktem Obsługi Klienta jest możliwy w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 z wyjątkiem dni meczowych za pośrednictwem e-maila lub telefonicznie. Wszelkie dane teleadresowe znajdują się na oficjalnej stronie internetowej Organizatora w zakładce „Kontakt” pod adresem ksruch.com
Punkt Obsługi Kibica – punkt stacjonarnej sprzedaży biletów, obsługi infolinii, przyjęć reklamacji, obsługi kibiców znajdujący się w Chorzowie (41-500) przy ul. Jagiellońskiej 3/U3. Kontakt z Punktem Obsługi Klienta jest możliwy w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 18:00 oraz w soboty od 10:00 do 14:00 z wyjątkiem dni meczowych za pośrednictwem e-maila lub telefonicznie. Wszelkie dane teleadresowe znajdują się na oficjalnej stronie internetowej Organizatora w zakładce „Kontakt” pod adresem ksruch.com

13. Punkt Kasowy – punkt stacjonarnej sprzedaży biletów.
14. Zasady korzystania z Obiektu – dokument sporządzony przez właściciela lub zarządcę Obiektu określający zasady obowiązujące Użytkowników uczestniczących w Wydarzeniu, która ma się odbyć na terenie danego Obiektu, dostępny na stronie internetowej Organizatora lub Obiektu; dokument ten może występować pod inną nazwą na stronie Organizatora lub Obiektu.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 27.06.2025 r.
2. Sprzedaż Biletów, Karnetów i Kart Kibica w Systemie prowadzi Organizator.
3. Zakup Biletu, Karnetu lub Karty Kibica jest jednoznaczny z akceptacją Regulaminu.
4. Umowa sprzedaży pomiędzy Użytkownikiem, a Organizatorem zostaje zawarta w momencie uiszczenia zapłaty przez Użytkownika i otrzymania potwierdzenia zakupu Biletu lub Karnetu na adres poczty elektronicznej Użytkownika lub SMS, (za chwilę zapłaty przyjmuje się wpływ wymaganej kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Organizatora) bądź uiszczenia zapłaty w punkcie sprzedaży biletów.
5. Dowodem zawarcia umowy jest potwierdzenie zakupu Biletu lub Karnetu zawierającego imię, nazwisko i PESEL nabywcy lub osoby, na rzecz której Bilet lub Karnet został nabyty.
6. Zakazuje się kopiowania i przerabiania oryginalnych Biletów, Karnetów i Kart Kibica.
7. Bilet, Karnet lub Karta Kibica jest własnością osoby, której dane osobowe są przypisane do danego Biletu, Karnetu lub Karty Kibica.
8. Biletu, Karnetu lub Karty Kibica nie wolno odstępować ani odsprzedawać innym osobom bez zgody Organizatora.
9. Nabycie biletu lub Karnetu albo jego użycie, skutkuje akceptacją ogólnych warunków i zasad ustalonych przez Organizatora oraz zasad obowiązujących na terenie Stadionu, w tym w szczególności Regulaminu Imprezy Masowej oraz Zasad korzystania z Obiektu.
10. Użytkownik oświadcza, że będzie korzystał z Systemu wyłącznie w celu zakupu Biletu, Karnetu lub Karty Kibica.
11. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezawiniony przez Organizatora brak możliwości korzystania przez Użytkowników z Systemu.
12. Biletów bądź Karnetów nie sprzedaje się 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 którym informacje przekazano Komendantowi Głównemu Policji;
 - c) wobec których został wydany aktualny zakaz klubowy.
- 13. Użytkownikowi nie przysługuje roszczenie z tytułu braku możliwości uczestnictwa w Meczu objętym Biletem, jeżeli nastąpiło ono w wyniku nieprzestrzegania przez Użytkownika niniejszego Regulaminu, Regulaminu Stadionu, Regulaminu imprezy masowej lub innych przepisów prawa powszechnego i aktów prawa miejscowego.
 - 14. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie zawodów z przyczyn losowych oraz spowodowane siłą wyższą.

III. ZASADY SPRZEDAŻY BILETÓW, KARNETÓW I KART KIBICA W TYM RÓWNIEŻ ZWROTÓW I PRZEKAZAŃ BILETÓW W SYSTEMIE BILETY.KSRUCH.COM.

- 1. System sprzedaży on-line na stronie bilety.ksruch.com jest serwisem sprzedaży, na którym odbywa się dystrybucja Biletów, Karnetów i Kart Kibica na mecze Ruchu Chorzów rozgrywane na Stadionie.
- 2. Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na to, by Organizator posługiwał się telefonem, pocztą elektroniczną lub innym środkiem komunikacji elektronicznej dla celów korespondencyjnych.
- 3. Wniosek o Kartę Kibica można złożyć za pośrednictwem oficjalnej strony Organizatora (bilety.ksruch.com) lub w Punkcie Obsługi Kibica. Podane we wniosku dane będą przetwarzane przez Organizatora wyłącznie w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego pomiędzy Klientem a Organizatorem.
- 4. Realizacja płatności w systemie sprzedaży on-line przebiega zgodnie z regulaminem operatora systemu PayU S.A.
- 5. Na jednego Kibica przypada jeden Bilet bądź Karnet na dane wydarzenie.
- 6. Każda umowa rejestrowana jest w systemie informatycznym Organizatora.
- 7. Kwota należności wynikająca z danego zamówienia winna zostać zrealizowana natychmiast tj. nie później aniżeli w terminie 30 (trzydziestu) minut po dokonaniu zamówienia. Bilety, Karnety oraz Karty Kibica pozostają własnością Klubu do czasu odnotowania płatności na rachunku Organizatora.
- 8. Transakcja nieopłacona w procesie składania zamówienia (czyli przy wykorzystaniu płatności za pośrednictwem serwisu PayU) zostanie automatycznie anulowana. W przypadku anulowania zamówienia nie ma możliwości przywrócenia zamówienia, a Użytkownik powinien rozpocząć transakcję od nowa. W przypadku gdy wpłacone pieniądze wpłyną na konto Organizatora po upływie terminu, o którym mowa w pkt 6 powyżej, a więc po anulowaniu zamówienia, Użytkownikowi przysługiwać będzie zwrot uiszczonych środków.

9. Umowa sprzedaży pomiędzy Użytkownikiem, a Organizatorem zostaje zawarta w momencie uiszczenia zapłaty przez Użytkownika i otrzymania potwierdzenia zakupu Biletu wstępu lub Karnetu na adres poczty elektronicznej Użytkownika. Za chwilę zapłaty przyjmuje się wpływ wymaganej kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Organizatora. Dowodem zawarcia umowy sprzedaży przez Użytkownika jest potwierdzenie zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym należący do Organizatora, a który prowadzony jest w serwisie PayU.
10. Wszelkie zmiany niniejszych zasad obowiązują od momentu umieszczenia ich na stronie internetowej Klubu.
11. Użytkownik zobowiązany jest skontrolować zakupiony Bilet lub Karnet niezwłocznie po jego otrzymaniu, co do zgodności w zakresie: danych osobowych, sektora, miejsca.
12. Informacja o harmonogramie sprzedaży Biletów oraz o terminach w jakich otwarte są kasy biletowe - będzie przez Organizatora każdorazowo, przed każdym z meczów podawana na stronie Organizatora (ksruch.com).
13. Informacje o cenniku Biletów, Karnetów podana jest na stronie Organizatora: ksruch.com
14. Sprzedaż poprzez system sprzedaży online oraz aplikację mobilną składa się z kilku kroków: Proces logowania:
 - a) wybór wydarzenia (meczu) lub innego produktu dostępnego w serwisie;
 - b) wybór miejsc na Stadionie, do których przypisane zostaną Bilety lub Karnety (wybór konkretnych miejsc lub skorzystanie z opcji wyboru automatycznego);
 - c) wybór ilości produktów – biletów, karnetów (jeżeli taką możliwość dopuścił Organizator);
 - d) personalizację wybranych produktów (jeśli Organizator tego wymaga), w tym wskazanie cen Biletów lub Karnetów oraz ewentualnych zniżek, z których ma zamiar skorzystać Klient przy zakupie Biletu lub Karnetu;
 - e) zaakceptowanie metody płatności i wprowadzenie danych osobowych;
 - f) złożenie/potwierdzenie Zamówienia;
 - g) dokonanie płatności za pośrednictwem PayU przez Użytkownika;
 - h) potwierdzenie Zamówienia przez Organizatora;
 - i) o zmianie statusu transakcji nabywca będzie informowany pocztą elektroniczną wysłaną na adres podany w procesie rejestracji.
15. Samodzielnego zakupu Biletów za pośrednictwem serwisu mogą dokonać wyłącznie osoby, które ukończyły 13 rok życia.
16. Dla osób poniżej 13 roku życia, zakupu Biletów może dokonać wyłącznie osoba pełnoletnia przyporządkowana w systemie podczas rejestracji jako pełnomocnik lub podczas zakupu jako opiekun z zastrzeżeniem, iż osoba ta musi zajmować miejsce obok osoby, dla której zakupuje Bilet.
17. Osoby poniżej 13 roku życia mogą wejść na Stadion wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.

18. Do rejestracji w serwisie osób niepełnoletnich wymagane jest podanie pełnomocnika, czyli osoby pełnoletniej, która posiada konto w systemie.
19. Do rejestracji w serwisie osób, które nie posiadają obywatelstwa polskiego oraz nadanego numeru PESEL wymagane jest podanie serii i numeru dokumentu tożsamości (np. paszportu) oraz daty urodzenia.
20. Zwrot Biletu:
 - a) Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu, prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.). (dalej: Ustawa o prawach konsumenta), nie przysługuje Klientom będącym konsumentami w rozumieniu przepisów prawa w przypadku zawarcia ze Sprzedawcą umowy nabycia Biletu lub Karnetu na Wydarzenia – zgodnie z art. 38 pkt. 12 Ustawy prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje, gdy dotyczy ona świadczenia usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi.
 - b) Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu oraz Regulaminu Organizatora Klient ma prawo do zwrotu Biletu w przypadku odwołania Wydarzenia, którego dotyczy Bilet lub w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu na warunkach określonych zgodnie z Regulaminem oraz Regulaminem Organizatora, leżących po stronie Organizatora,
 - c) Zwroty Biletów na odwołane Wydarzenie przyjmowane są przez Organizatora w terminie wskazanym w jego Regulaminie, dostępnym na stronie Organizatora lub w jego siedzibie. Jeśli w Regulaminie Organizatora nie jest określony termin przyjmowania zwrotów, Bilety można zwracać w terminie 14 (czternastu) dni od daty ogłoszenia odwołania Wydarzenia;
 - d) Organizator może ustalić inne niż określone w niniejszym paragrafie zasady i terminy dokonywania zwrotu Biletów w przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty i miejsca odbycia się Wydarzenia, z którymi Użytkownik będzie mógł się zapoznać poprzez informację zawartą na stronie internetowej Organizatora lub w jego siedzibie.

IV. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - a) korzystać z Systemu zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszego regulaminu oraz dobrymi obyczajami;
 - b) nie wykorzystywać Systemu w celu dokonania nieprawdziwych lub fałszywych rezerwacji, ani jakichkolwiek innych czynów niedozwolonych.

2. Użytkownik oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawnokarne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego przez ustawę będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.
3. Organizator ma prawo odstąpić od umowy, w przypadku naruszenia przez Użytkownika niniejszego regulaminu, w szczególności podania nieprawidłowych danych dotyczących karty płatniczej.

V. GROMADZENIE DANYCH DOTYCZĄCYCH PRZEBIEGU MECZU. UŻYWANIE TELEFONÓW KOMÓRKOWYCH W TRAKCIE MECZU.

1. Gromadzenie, transmitowanie, produkowanie lub rozpowszechnienie jakichkolwiek informacji lub danych dotyczących przebiegu Meczów, zachowań lub innych elementów Meczów lub jakiegokolwiek nagrywanie materiałów dźwiękowych, filmowych lub audiowizualnych z Meczów (czy to z użyciem urządzeń elektronicznych, czy w inny sposób) dla celów dotyczących jakiegokolwiek formy zakładów wzajemnych/bukmacherskich, gier hazardowych lub działań komercyjnych, które nie zostało uprzednio zaakceptowane lub dla jakichkolwiek innych celów, które naruszają niniejszy Regulamin jest surowo zabronione, za wyjątkiem sytuacji, gdy zgoda lub pozwolenie zostały przyznane wyraźnie przez Polski Związek Piłki Nożnej (PZPN).
2. Telefony komórkowe mogą być używane tylko do osobistego, prywatnego użytku. W przypadku naruszenia niniejszego Regulaminu, Użytkownik może zostać niewpuszczony na Stadion lub usunięty ze Stadionu.

VI. POLITYKA OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH.

1. Administratorem danych osobowych jest Organizator – „Ruch” Chorzów S.A. z siedzibą w Chorzowie. Informacje o ich przetwarzaniu znajdują się na stronie ksruch.com
2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. informujemy, iż Organizator jest administratorem Pani/Pana danych osobowych. To oznacza, że odpowiadamy na wykorzystywanie danych w sposób bezpieczny, zgodny z umową oraz obowiązującymi przepisami.
3. Z Administratorem można się kontaktować pisemnie, za pomocą poczty tradycyjnej na adres: ul. Cicha 6, 41-506 Chorzów lub drogą e-mailową pod adresem: ruch@ksruch.com
4. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) oraz f) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych

osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych - RODO) (Dz. Urz. UE L 2016 Nr 119, s.1) tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy oraz w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora.

5. Dane osobowe przetwarzane są w celu zapewnienia wysokiego poziomu świadczenia usług, a tylko podczas imprez sportowych w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa (monitoring).
6. Administrator przetwarza dane osobowe jedynie w zakresie określonym przez przepisy prawa w tym ustawę o bezpieczeństwie imprez masowych, ustawę o rachunkowości, a także oczywiście w zakresie niezbędnym do dokonania zakupu biletu i usprawnienia komunikacji między stronami (dane kontaktowe).
7. Administrator może przetwarzać dane osobowe kibiców w celu realizowania działań marketingowych, jeżeli użytkownik wyraził na to zgodę, a które mogą polegać na:
 - a) wyświetlaniu Użytkownikowi treści marketingowych;
 - b) kierowaniu e-mailowych powiadomień o interesujących ofertach lub treściach, które w niektórych przypadkach zawierają informacje handlowe.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może ulec zmianie. W takiej sytuacji informacja o treści zmiany Regulaminu zostanie umieszczona na Stadionie, w Punkcie Obsługi Kibica, a każdy Użytkownik zostanie dodatkowo o tym fakcie poinformowany poprzez wiadomość e-mail przesłaną na adres poczty elektronicznej wskazany na koncie Użytkownika, w której to wiadomości znajdują się szczegółowe informacje o wprowadzanych zmianach w Regulaminie.
2. Jeżeli jakkolwiek część Regulaminu okaże się nieważna lub nieskuteczna w świetle przepisów obowiązującego prawa należy tę część interpretować w taki sposób, by była ona zgodna z prawem właściwym i odzwierciedlała najbliżej jak to możliwe intencje danego zapisu. Pozostałe części Regulaminu pozostają w pełnej mocy i są w pełni skuteczne.
3. W wypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu, a informacjami przekazanymi Klientowi będącemu konsumentem zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta, rozstrzygające znaczenie będą miały informacje przekazane Klientowi zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta.
4. W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej umowy świadczenia usług, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.