

Regulamin sprzedaży i uczestnictwa w KEL5

KEL5 / wersja polska do pobrania

Warunki sprzedaży i wstępu na wydarzenie KEL5

Wersja: 2026-07-05 **Data wejścia w życie:** 5 lipca 2026 r.

Niniejsze Warunki mają zastosowanie do internetowych zakupów biletów na KEL5, przedsprzedaży gadżetów oraz do wstępu na Wydarzenie.

Składając zamówienie, Kupujący potwierdza, że przed dokonaniem płatności miał możliwość zapoznania się z niniejszymi Warunkami, Zasadami wydarzenia KEL5 oraz Polityką prywatności KEL5.

1. Organizator i sprzedawca

Organizatorem wydarzenia i sprzedawcą biletów oraz gadżetów jest **KEL Tournaments**, działający jako **KEL Tournaments**, z adresem rejestrowym **Gdańsk**, NIP **1234567890**.

Pytania, reklamacje, wnioski o zwrot środków oraz prośby o pomoc można kierować na adres:

contact@keltournaments.com

2. Definicje

Wydarzenie oznacza KEL5.

Organizator, my, nas lub **KEL Tournaments** oznacza podmiot prawny wskazany w punkcie 1.

Kupujący oznacza osobę kupującą bilet.

Uczestnik oznacza osobę korzystającą z Biletu w celu uczestnictwa w Wydarzeniu.

Bilet, przepustka lub **przepustka QR** oznacza cyfrowy bilet wystawiony przez system biletowy KEL5 po potwierdzeniu płatności.

Obiekt oznacza fizyczną lokalizację wydarzenia opublikowaną przez Organizatora.

Warunki oznaczają niniejsze Warunki sprzedaży i wstępu na wydarzenie.

Zasady wydarzenia oznaczają zasady KEL5 dotyczące zachowania, bezpieczeństwa, wstępu, zachowania na terenie Obiektu oraz organizacji wydarzenia.

Polityka prywatności oznacza Politykę prywatności KEL5 udostępnioną przed realizacją zakupu.

Oficjalne kanały mogą obejmować keltournaments.com, oficjalne konta KEL w mediach społecznościowych, oficjalny serwer KEL na Discordzie oraz powiadomienia e-mail wysyłane do Kupujących.

3. Zakres niniejszych Warunków

Niniejsze Warunki obejmują:

- zamawianie biletów;
- przedsprzedaż gadżetów i odbiór wyłącznie podczas wydarzenia;
- płatność;
- wystawianie biletów;
- weryfikację konta osu!;
- kontrole uprawnień do Biletu;
- wstęp na Wydarzenie;
- zwroty środków, odwołanie i przełożenie Wydarzenia;
- zachowanie podczas wydarzenia;
- reklamacje i wsparcie.

Zasady wydarzenia stanowią część zasad uczestnictwa, jeśli zostały udostępnione przed zakupem.

Zasady rozgrywek, zasady meczów, zasady dla personelu, zasady Obiektu lub dodatkowe polityki wydarzenia mogą zostać opublikowane oddzielnie. Jeżeli zasady te mają zastosowanie do uczestnictwa w Wydarzeniu lub obecności na nim, Uczestnicy muszą ich przestrzegać.

Organizator może wprowadzać rozsądne zmiany organizacyjne do Zasad wydarzenia, jednak zmiany po zakupie nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta.

4. Zawarcie umowy

Bilety i przedsprzedaż gadżetów są zamawiane za pośrednictwem strony internetowej KEL5 i opłacane przez Stripe Checkout.

Przed przejściem do Stripe Kupujący może sprawdzić i poprawić przesłane dane oraz wybrany rodzaj Biletu.

Łączna kwota i waluta zakupu są wyświetlane przed dokonaniem płatności.

Umowa zostaje zawarta wyłącznie, gdy:

1. płatność zostanie potwierdzona przez KEL5; oraz
2. system biletowy KEL5 wystawi Bilet albo potwierdzi zamówienie gadżetów.

Strona sukcesu w przeglądarce, strona przekierowania, zrzut ekranu, autoryzacja bankowa lub oczekująca transakcja kartą same w sobie nie potwierdzają płatności i nie tworzą ważnego Biletu ani ważnego zamówienia gadżetów.

KEL5 nie wystawia ważnego Biletu, dopóki nie otrzyma potwierdzenia pełnej płatności.

5. Cena, dostępność i płatność

Dostępność Biletów jest ograniczona opublikowaną pojemnością oraz ustawieniami biletów Organizatora.

Płatność jest pobierana przez Stripe przy użyciu metod płatności oferowanych podczas realizacji zakupu.

Kwota wyświetlona przez Stripe jest kwotą autoryzowaną przez Kupującego. Bank, wydawca karty lub dostawca płatności może osobno naliczyć opłaty za przewalutowanie, rachunek, kartę lub transakcję. Takie opłaty osób trzecich nie są pobierane przez Organizatora i nie stanowią części ceny Biletu.

Jeżeli płatność zostanie cofnięta, zwrócona, objęta chargebackiem, anulowana, odrzucona lub w inny sposób nie zostanie otrzymana, powiązany Bilet może zostać zawieszony, odrzucony lub unieważniony, chyba że problem zostanie rozwiązany.

5.1 Przedsprzedaż gadżetów i odbiór wyłącznie podczas wydarzenia

Gadżety KEL5 są oferowane w przedsprzedaży wyłącznie z odbiorem podczas Wydarzenia. Wysyłka i dostawa pocztowa nie są wliczone.

Gadżety może zamówić wyłącznie osoba posiadająca kwalifikujący się opłacony bilet KEL5.

Zamówienie gadżetów samo w sobie nie daje prawa wstępu na Wydarzenie.

Przed płatnością Kupujący może sprawdzić wybrany produkt, rozmiar, ilość, cenę i walutę. Kupujący odpowiada za wybór prawidłowych danych produktu. Zamówienie gadżetów staje się ważne dopiero po potwierdzeniu płatności po stronie serwera.

Organizator może wymagać rozsądnej weryfikacji biletu lub konta osu! przed wydaniem gadżetów. Status odbioru może zostać zapisany, aby zapobiec wielokrotnemu wydaniu.

Jeżeli zamówiony produkt nie może zostać racjonalnie zapewniony do odbioru, Organizator skontaktuje się z Kupującym, korzystając z danych kontaktowych zamówienia, i zapewni środek wymagany przez obowiązujące prawo, który może obejmować zwrot środków.

6. Ograniczenie wiekowe i osoby małoletnie

KEL5 jest wydarzeniem **16+**.

Osoby poniżej 16. roku życia nie mogą uczestniczyć w Wydarzeniu, chyba że Organizator udzielił wyraźnej pisemnej zgody w wyjątkowych okolicznościach.

Uczestnicy w wieku 16 lub 17 lat mogą uczestniczyć wyłącznie za zgodą rodzica lub opiekuna prawnego.

Organizator może wymagać od Uczestnika w wieku 16 lub 17 lat przedstawienia:

- pisemnej zgody rodzica lub opiekuna prawnego;
- danych kontaktowych rodzica lub opiekuna prawnego;
- potwierdzenia wieku;
- innych rozsądnych informacji potrzebnych ze względów bezpieczeństwa, wymogów Obiektu lub prawa.

Organizator może odmówić wstępu, gdy Uczestnik nie może przedstawić wymaganych informacji dotyczących wieku lub opiekuna, gdy informacje wydają się fałszywe lub niepełne albo gdy zasady Obiektu, wymogi bezpieczeństwa lub obowiązujące prawo wymagają odmowy.

Rodzic lub opiekun prawny pozostaje odpowiedzialny za podjęcie decyzji, czy uczestnictwo jest odpowiednie dla osoby małoletniej.

Dodatkowe zasady dotyczące osób małoletnich mogą zostać opublikowane przed Wydarzeniem.

7. Wymóg konta osu! i uprawnienia

Każdy Bilet jest powiązany ze zweryfikowanym kontem osu! użytym podczas zakupu.

Realizacja zakupu lub użycie Biletu może zostać zablokowane, jeśli:

- zweryfikowane konto osu! znajduje się na liście banów wydarzenia prowadzonej przez Organizatora;
- aktywne duplikaty Biletów są wyłączone, a dla tego samego zweryfikowanego konta osu! istnieje już aktywny Bilet;
- pojemność Wydarzenia została wyczerpana;
- płatność nie została potwierdzona;
- Bilet został zwrócony, anulowany, unieważniony lub już użyty;
- istnieje uzasadnione podejrzenie oszustwa, nadużycia, nadużycia chargebacku lub nadużycia bezpieczeństwa;
- wymogi dotyczące wieku lub zgody opiekuna nie zostały spełnione.

Jeżeli uważasz, że realizacja zakupu lub użycie Biletu zostało zablokowane nieprawidłowo, skontaktuj się z contact@keltournaments.com. Organizator rozpatrzy sprawę ręcznie.

8. Bilety i wstęp

Każdy Bilet jest powiązany ze zweryfikowanym kontem osu! użytym przy zakupie i jest przeznaczony dla tego Uczestnika, chyba że Organizator zatwierdzi korektę lub przeniesienie.

Każdy Bilet jest ważny tylko na jedno skuteczne zameldowanie przy wejściu.

Ponownie użyte, skopiowane, nieopłacone, zwrócone, anulowane, nieważne, zablokowane na wydarzeniu, objęte chargebackiem lub uzyskane w sposób oszukańczy przepustki mogą zostać odrzucone.

Organizator może poprosić o rozsądne informacje potrzebne do:

- weryfikacji Biletu;
- rozwiązania problemu z Biletem;
- zapobiegania nadużyciom;
- sprawdzenia uprawnień do uczestnictwa w Wydarzeniu;
- weryfikacji wieku lub zgody opiekuna, gdy ma to zastosowanie;

- ochrony bezpieczeństwa Wydarzenia;
- badania oszustw, chargebacków lub sporów.

Kupujący jest odpowiedzialny za użycie właściwego konta osu! oraz podanie prawidłowych danych przy realizacji zakupu.

Wnioski o korektę należy przesłać przed Wydarzeniem. Organizator może odmówić korekt lub przeniesień, które wydają się oszukańcze, stanowią nadużycie, są technicznie niemożliwe, niebezpieczne, niezgodne z Zasadami wydarzenia lub niezgodne z niniejszymi Warunkami.

9. Odsprzedaż i przeniesienie

Nieautoryzowana odsprzedaż, odsprzedaż komercyjna, nadużywanie chargebacków oraz próby oszukańczego przeniesienia są zabronione.

Bilet może zostać przeniesiony lub skorygowany wyłącznie za zgodą Organizatora.

Organizator może odmówić uznania lub unieważnić Bilet, jeżeli istnieją uzasadnione podstawy, by uznać, że został on uzyskany, odsprzedany, przeniesiony, skopiowany, objęty chargebackiem lub użyty z naruszeniem niniejszych Warunków.

Nie ogranicza to żadnych bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta, których nie można prawnie wyłączyć.

10. Zwroty środków i prawo odstąpienia

Kupujący może złożyć wniosek o zwrot środków na stronie Biletu, jeżeli jest dostępna, albo kontaktując się z:

contact@keltournaments.com

Wniosek o zwrot środków nie anuluje wstępu, dopóki Organizator nie zatwierdzi wniosku, a Stripe nie potwierdzi zwrotu.

Ponieważ KEL5 jest wydarzeniem świadczonym w oznaczonym dniu lub okresie, zwykłe 14-dniowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość może nie mieć zastosowania, jeżeli obowiązujące prawo wyłącza to prawo w odniesieniu do usług rekreacyjnych, rozrywkowych, sportowych lub kulturalnych związanych z określonym dniem lub okresem.

Nie wyłącza to żadnego bezwzględnie obowiązującego prawa konsumenta mającego zastosowanie do sytuacji Kupującego.

Zwrot środków może zostać odmówiony, jeżeli:

- Bilet został już użyty do wejścia;
- Bilet został skopiowany, wykorzystany w sposób stanowiący nadużycie, odsprzedany bez zgody lub uzyskany w sposób oszukańczy;
- Kupujący zainicjował lub spowodował chargeback bez uprzedniego umożliwienia rozsądnego zbadania sprawy;
- odmowa wstępu lub usunięcie z Wydarzenia wynikały z poważnego naruszenia Zasad wydarzenia, zasad bezpieczeństwa lub niniejszych Warunków;
- istnieje uzasadnione podejrzenie oszustwa, nadużycia lub niewłaściwego użycia płatności;
- Uczestnik nie spełnił wymogów dotyczących wieku lub zgody opiekuna, które zostały wyraźnie udostępnione przed zakupem.

Każda decyzja dotycząca zwrotu środków pozostaje zależna od bezwzględnie obowiązującego prawa konsumenckiego oraz okoliczności sprawy.

Zatwierdzone zwroty są zwykle zwracane na pierwotną metodę płatności przez Stripe, chyba że wymagana lub uzgodniona jest inna metoda.

Organizator nie odpowiada za opóźnienia spowodowane przez Stripe, banki, wydawców kart lub dostawców płatności.

Prawo do zwrotu i odstąpienia w przypadku zamówień gadżetów jest oceniane odrębnie od praw dotyczących biletów na wydarzenie, zgodnie z obowiązującym prawem konsumenckim. Kupujący może skontaktować się z Organizatorem w sprawie zamówienia gadżetów, korzystając z powyższych danych kontaktowych. Każdy ustawowy wyjątek od prawa odstąpienia, w tym wyjątek mogący dotyczyć towarów wykonanych według specyfikacji konsumenta, będzie stosowany wyłącznie wtedy, gdy rzeczywiście ma zastosowanie.

11. Odwołanie, przełożenie lub istotna zmiana Wydarzenia

Jeżeli KEL5 zostanie odwołane przez Organizatora i nie zostanie przełożone, Organizator zapewni środek ochrony wymagany przez obowiązujące prawo, zwykle zwrot ceny Biletu na pierwotną metodę płatności.

Jeżeli KEL5 zostanie przełożone lub istotnie zmienione, Organizator poinformuje o dostępnych opcjach dotyczących Biletów przez Oficjalne kanały.

Rozsądne zmiany organizacyjne nie uprawniają automatycznie Kupującego do zwrotu środków, chyba że bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.

Koszty podróży, zakwaterowania, wyżywienia, ubezpieczenia i inne koszty osób trzecich nie są częścią ceny Biletu i nie są pokrywane przez Organizatora, chyba że bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.

12. Faktury i potwierdzenia

Potwierdzenia lub faktury są wystawiane zgodnie z obowiązującym prawem.

Wnioski o fakturę muszą zawierać prawidłowe dane rozliczeniowe i powinny zostać złożone w terminie wymaganym przez obowiązujące prawo.

Organizator może nie być w stanie skorygować danych na fakturze, gdy wniosek jest spóźniony, nieprawidłowy, niekompletny lub prawnie niemożliwy do przetworzenia.

Jeżeli polskie zasady e-fakturowania, VAT, paragonów fiskalnych lub księgowości wymagają określonego procesu fakturowania, Organizator może przetwarzać wnioski o fakturę zgodnie z tymi zasadami.

13. Zachowanie podczas Wydarzenia

Uczestnicy muszą przestrzegać:

- instrukcji Obiektu;
- zasad rozgrywek;
- opublikowanych Zasad wydarzenia;
- instrukcji bezpieczeństwa;
- rozsądnych poleceń personelu Wydarzenia.

Następujące zachowania mogą skutkować odmową wstępu, usunięciem z Wydarzenia, unieważnieniem Biletu, banem na przyszłe wydarzenia lub dalszym działaniem:

- nękanie;
- dyskryminacja;
- groźby;
- przemoc;
- niebezpieczne zachowanie;
- oszukiwanie;
- celowe zakłócanie;

- nadużywanie Biletów;
- oszustwo;
- nadużywanie chargebacków;
- uszkodzenie mienia;
- odmowa wykonania rozsądnych poleceń personelu;
- zachowanie stwarzające ryzyko dla Uczestników, personelu, graczy, partnerów, sprzętu lub Obiektu.

Wszelkie skutki dotyczące zwrotu środków pozostają zależne od bezwzględnie obowiązującego prawa konsumenckiego oraz okoliczności zdarzenia.

Szczegółowe zasady rozgrywek i Wydarzenia mogą być podlinkowane w głównym arkuszu turniejowym, na oficjalnej stronie Wydarzenia lub w innych Oficjalnych kanałach.

14. Zachowanie poza Wydarzeniem

Poważne niewłaściwe zachowanie związane z KEL5 może zostać uwzględnione, nawet jeśli ma miejsce poza fizycznym Obiektem.

Może ono obejmować nękanie, groźby, doxxing, stalking, ukierunkowane nadużycia, obchodzenie banów, oszustwa, nadużywanie Biletów lub poważne zakłócanie w mediach społecznościowych, na Discordzie, w osu!, na czatach transmisji na żywo, w prywatnych wiadomościach lub innych przestrzeniach związanych z wydarzeniem.

Organizator może odmówić wstępu, unieważnić bilet, usunąć Uczestnika lub nałożyć ban na wydarzenie, jeżeli zachowanie poza Wydarzeniem stwarza uzasadnione obawy o bezpieczeństwo Uczestników, bezpieczeństwo personelu, bezpieczeństwo graczy, integralność wydarzenia, zapobieganie nękanii, obchodzenie banów, zapobieganie oszustwom lub zapobieganie nadużyciom.

Osoba, która uważa, że została nieprawidłowo zbanowana lub zablokowana, może skontaktować się z contact@keltournaments.com w celu ręcznego rozpatrzenia sprawy.

15. Alkohol, jedzenie i napoje

Obiekt może sprzedawać alkohol za pośrednictwem własnego upoważnionego personelu Obiektu.
KEL Tournaments nie sprzedaje ani nie podaje alkoholu.

Sprzedaż alkoholu jest prowadzona przez Obiekt na podstawie własnej licencji, zasad i obowiązków prawnych Obiektu.

Uczestnicy poniżej 18. roku życia nie mogą kupować, otrzymywać, posiadać ani spożywać alkoholu podczas Wydarzenia.

Uczestnicy nie mogą dostarczać, udostępniać, kupować ani próbować kupować alkoholu dla osoby poniżej 18. roku życia.

Jedzenie i napoje z zewnątrz nie mogą być wnoszone na teren Obiektu, z wyjątkiem wody.

Organizator lub Obiekt może wprowadzić rozsądne wyjątki ze względów medycznych, dostępności, dietetycznych lub bezpieczeństwa.

Uczestnicy muszą przestrzegać zasad Obiektu i poleceń personelu dotyczących alkoholu, jedzenia, napojów, palenia i wapowania.

16. Uszkodzenia Obiektu, sprzętu i mienia

Uczestnicy są odpowiedzialni za szkody, które umyślnie, lekkomyślnie lub przez niedbalstwo wyrządzą w Obiekcie, sprzęcie wydarzenia, sprzęcie produkcyjnym, meblach, mieniu innych Uczestników, personelu, partnerów lub Obiektu, z zastrzeżeniem obowiązującego prawa.

Organizator może dochodzić rzeczywistych, rozsądnych i udokumentowanych kosztów naprawy, wymiany lub czyszczenia, jeżeli jest to prawnie uzasadnione.

Usunięcie z Wydarzenia nie zwalnia automatycznie z odpowiedzialności za wyrządzone już szkody.

17. Zmiany harmonogramu i organizacyjne

Organizator może wprowadzać rozsądne zmiany organizacyjne dotyczące:

- harmonogramu;
- formatu turnieju;
- układu Obiektu;
- procesu wejścia;
- planu transmisji;
- planu personelu;
- aktywności dodatkowych;
- programu;
- aktywności sponsorów lub partnerów;
- organizacji wydarzenia.

Istotne zmiany, przełożenie lub odwołanie zostaną przekazane za pośrednictwem Oficjalnych kanałów tak szybko, jak będzie to rozsądnie możliwe, wraz z dostępnymi opcjami dotyczącymi Biletów, gdy ma to zastosowanie.

18. Nagrywanie, fotografia i transmisje na żywo

Wydarzenie może być fotografowane, nagrywane i transmitowane na żywo.

Obecność w publicznych strefach Wydarzenia może skutkować przypadkowym pojawieniem się w:

- relacjach z wydarzenia;
- ujęciach tłumy;
- zdjęciach;
- nagraniach;
- transmisjach na żywo;
- materiałach podsumowujących;
- materiałach w tle.

Organizator nie będzie celowo skupiał uwagi na osobie, która zgłosiła konkretny rozsądny sprzeciw, jeśli jest to praktycznie możliwe. Jednak przypadkowe ujęcie tłumy lub tła może nadal wystąpić, szczególnie podczas relacji na żywo.

Uwagi dotyczące mediów można kierować na adres contact@keltournaments.com albo zgłaszać personelowi przed Wydarzeniem lub podczas niego.

Organizator rozważy rozsądne środki, jeżeli jest to praktycznie możliwe, z uwzględnieniem formatu Wydarzenia, produkcji na żywo, układu Obiektu, obsady personelu, bezpieczeństwa i ograniczeń technicznych.

19. Dostępność i wsparcie

Uczestnicy potrzebujący wsparcia związanego z dostępnością powinni jak najwcześniej skontaktować się z Organizatorem pod adresem:

contact@keltournaments.com

Organizator rozważy rozsądne środki, jeżeli jest to praktycznie możliwe, z uwzględnieniem Obiektu, formatu Wydarzenia, obsady personelu, wymogów bezpieczeństwa i ograniczeń technicznych.

Organizator nie może zagwarantować każdego wnioskowanego dostosowania, ale będzie starał się rozpatrywać rozsądne wnioski uczciwie i praktycznie.

20. Rzeczy osobiste, sprzęt i podróż

Uczestnicy pozostają odpowiedzialni za swoje rzeczy osobiste, organizację podróży, zakwaterowanie, wyżywienie, ubezpieczenie i inne usługi osób trzecich.

Organizator nie odpowiada za:

- spóźnioną lub utraconą podróż;
- problemy z hotelem lub zakwaterowaniem;
- problemy z transportem świadczonym przez osoby trzecie;
- koszty usług osób trzecich;
- zagubione lub uszkodzone rzeczy osobiste;
- sprzęt osobisty wniesiony do Obiektu;

z wyjątkiem sytuacji, w których odpowiedzialności nie można prawnie wyłączyć.

Zasady dotyczące szatni, przechowywania lub ochrony w Obiekcie mogą mieć zastosowanie odrębnie, jeśli takie usługi są oferowane.

21. Odpowiedzialność

Żadne postanowienie niniejszych Warunków nie wyłącza ani nie ogranicza praw lub odpowiedzialności, których nie można prawnie wyłączyć lub ograniczyć.

Obejmuje to bezwzględnie obowiązujące prawa konsumenta oraz odpowiedzialność, w przypadku której wyłączenie nie jest dozwolone przez obowiązujące prawo.

Organizator nie odpowiada za straty pośrednie, koszty osób trzecich ani osobiste ustalenia poza ceną Biletu, chyba że bezwzględnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.

22. Treść strony internetowej i własność intelektualna

Nazwy KEL5, oryginalne grafiki, logo, teksty na stronie, materiały wydarzenia, nakładki, projekty, zdjęcia, filmy, materiały transmisji i inne treści mogą być chronione prawem autorskim, prawem do znaku towarowego lub innymi prawami.

Dozwolone jest osobiste, niekomercyjne przeglądanie oraz zwykłe udostępnianie linków do stron.

Inne ponowne wykorzystanie, kopiowanie, edytowanie, rozpowszechnianie, użycie komercyjne lub publiczne wymaga zgody właściwego uprawnionego.

Linki zewnętrzne są udostępniane dla wygody. Usługi, do których prowadzą linki, mają własne warunki i polityki.

23. Prywatność

Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z opisem w Polityce prywatności KEL5.

Kupując Bilet, Kupujący potwierdza, że przed złożeniem zamówienia miał możliwość przeczytania Polityki prywatności.

24. Zmiany niniejszych Warunków

Zaktualizowane Warunki mają zastosowanie na przyszłość.

Każdy rekord Biletu może zachowywać wersję Warunków zaakceptowaną podczas składania zamówienia.

Jeżeli wersja informacji prawnej jest przechowywana w rekordzie Biletu, może zostać użyta do ustalenia, która wersja obowiązywała w chwili zakupu.

Zmiany niniejszych Warunków nie ograniczają bezwzględnie obowiązujących praw konsumenta, które miały zastosowanie w chwili zakupu.

25. Reklamacje

Reklamacje i prośby o wsparcie można kierować na adres:

contact@keltournaments.com

Reklamacja powinna zawierać wystarczające informacje umożliwiające identyfikację zamówienia, Biletu lub problemu, na przykład:

- e-mail zamówienia;
- nazwę użytkownika osu!;
- identyfikator Biletu/przepustki, jeśli jest dostępny;
- opis problemu;
- odpowiednie zrzuty ekranu lub informacje o płatności, jeśli są potrzebne.

Organizator może poprosić o dodatkowe informacje, które są rozsądnie potrzebne do zbadania reklamacji.

Organizator dąży do udzielenia odpowiedzi bez zbędnej zwłoki i w terminie wymaganym przez obowiązujące prawo.

26. Prawo i ochrona konsumenta

Niniejsze Warunki podlegają prawu polskiemu.

Wybór prawa nie pozbawia konsumentów bezwzględnie obowiązującej ochrony dostępnej na podstawie obowiązującego prawa.

Konsumenci mogą korzystać z właściwych organów ochrony konsumentów i sądów, jeżeli są one dostępne na podstawie obowiązującego prawa.

Przed eskalowaniem reklamacji prosimy o wcześniejszy kontakt z Organizatorem, aby sprawa mogła zostać zbadana.