

**TAURON**

ARENA KRAKÓW



**ARENA**KRAKÓW S.A.

**REGULAMIN SPRZEDAŻY  
PAKIETÓW ARENA PREMIUM ORAZ ARENA COMFORT  
W TAURON ARENIE KRAKÓW  
ZATWIERDZONY 20 kwietnia 2026 ROKU**

[www.tauronarenakrakow.pl](http://www.tauronarenakrakow.pl)

Niniejszy regulamin ma zastosowanie do sprzedaży Pakietów Arena Premium (wejściówka-bilet z dostępem do łoża VIP) oraz Pakietów Arena Comfort (wejściówka-bilet bez dostępu do łoża VIP), zwane dalej jako Pakiet na wydarzenia organizowane w TAURON Arenie Kraków, z zastrzeżeniem, że regulaminy organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych, rozrywkowych lub sportowych mogą nakładać na nabywców dodatkowe obowiązki niewymienione w niniejszym regulaminie.

Arena Kraków S.A. zapewnia, że Pakiety będą uznawane przez organizatorów poszczególnych wydarzeń artystycznych, rozrywkowych i sportowych za uprawniające do wejścia i udziału w danym wydarzeniu, zwane dalej jako Wydarzenie – zgodnie z regulaminami uczestnictwa w danym Wydarzeniu.

Za organizację danego Wydarzenia w TAURON Arenie Kraków odpowiada jego organizator.

Sprzedaż Pakietów jest prowadzona przez:

### **Arenę Kraków S.A.**

z siedzibą w Krakowie, przy ul. Lema 7, 31-571 Kraków zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców pod nr KRS 0000146404 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 201 097 000,00 PLN, opłacony w całości, NIP 6761703853, REGON 351143147.

Adresy poczty elektronicznej: [pakietvip@tauronarenakrakow.pl](mailto:pakietvip@tauronarenakrakow.pl) lub [pakietvip@arenakrakow.pl](mailto:pakietvip@arenakrakow.pl).

Telefon: +48 739 455 725, +48 733 376 080 oraz +48 668 181 126.

1. Klient – osoba fizyczna (w tym konsument oraz przedsiębiorca o statusie konsumenta – zgodnie z obowiązującym przepisami), osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której właściwa ustawa przyznaje zdolność prawną – nabywająca Pakiet.
2. Pakiety są sprzedawane na zamówienie Klienta złożone:
  - a) telefonicznie;
  - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [pakietvip@tauronarenakrakow.pl](mailto:pakietvip@tauronarenakrakow.pl) lub na adresy poczty elektronicznej opiekunów Strefy VIP;
  - c) w punkcie sprzedaży w TAURON Arenie Kraków;

- d) za pośrednictwem sklepu internetowego dostępnego na [www.skleparenakrakow.pl](http://www.skleparenakrakow.pl) (zwany dalej Sklep Internetowy).
3. W przypadku zamówień składanych zgodnie z pkt 2 lit. a) lub b) Arena Kraków S.A. potwierdza dokonanie rezerwacji na wskazany adres poczty elektronicznej, w którym przedstawia warunki umowy, w tym cenę Pakietu oraz informację co wchodzi w skład Pakietu wraz z regulaminami.
  4. W przypadku zamówień składanych zgodnie z pkt 2 lit. d) obowiązuje dodatkowo regulamin Sklepu Internetowego TAURON Areny Kraków dostępny na stronie Sklepu Internetowego. Szczegóły oferty, w tym cena oraz informacja co wchodzi w skład Pakietu, znajduje się stronie Sklepu Internetowego przy opisie każdego Wydarzenia.
  5. W przypadku zamówień składanych zgodnie z pkt 2 lit. a), b) i c) Pakiety uważa się za sprzedane w momencie ich opłacenia gotówką w kasie lub przelewem na rachunek bankowy. Jest to jednoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu. W przypadku niedokonania płatności w ciągu 3 dni roboczych od daty potwierdzenia dokonania rezerwacji na właściwy rachunek bankowy (przy czym przez dokonanie płatności należy rozumieć zaksięgowanie wpłaty na rachunku bankowym), rezerwacja zostanie anulowana, a Pakiety wracają do puli przeznaczonych do sprzedaży. Numery kont bankowych, na które należy wysłać przelewy za rezerwacje są podane w e-mailowym potwierdzeniu rezerwacji lub w jego załączniku. Arena Kraków S.A. nie odpowiada za skutki przesłania pieniędzy na inne konto niż podane w e-mailowym potwierdzeniu rezerwacji ani za brak dokonania wpłaty w wymaganym terminie.
  6. W przypadku zamówień składanych zgodnie z pkt. 2 lit. d) Pakiety dostarczane są zgodnie z regulaminem Sklepu Internetowego.
  7. W przypadku zamówień składanych zgodnie z pkt. 2 lit. a) i b) Pakiety są wysyłane niezwłocznie przesyłką pocztową albo kurierską na wskazany przez Klienta adres lub mogą być odebrane osobiście w TAURON Arenie Kraków albo przesłane na adres poczty e-mail Klienta podanego przy zamówieniu jako plik w formacie PDF (w przypadku jeśli organizator Wydarzenia przewiduje taką formę wejściówek). Wysłanie przesyłką pocztową albo kurierską jest możliwe do 14 dni przed dniem Wydarzenia. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za skutki związane z błędnie podanym adresem dostawy oraz nie odpowiada za nieterminowe doręczenie przesyłki. Koszt opłaty za wysyłkę przesyłką pocztową albo kurierską zostanie określony każdorazowo przy składaniu zamówienia (przed jego realizacją), a opłata zostanie doliczona do całego zamówienia.

8. Pakiety, które są dostępne w formie dokumentów PDF umożliwiają ich przetwarzanie i przechowywanie przy użyciu przenośnych urządzeń elektronicznych z systemem Android lub iOS i posiadają indywidualny kod kreskowy umożliwiający jego odczytanie przez urządzenie skanujące. Pakiety mogą być samodzielnie wydrukowane lub okazane w wersji elektronicznej na przykład na telefonie.
9. Odbiór osobisty z TAURON Areny Kraków jest możliwy w dniach od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00, z wyłączeniem dni imprezowych lub w innym terminie ustalonym indywidualnie. Odbiór osobisty wymaga okazania dokumentu tożsamości. W przypadku odbioru przez inną osobę niż Klient wymagane jest pisemne lub e-mailowe upoważnienie do odbioru.
10. Pakiet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu oraz w zakresie określonym w Pakiecie. Zakup Pakietu oznacza akceptację regulaminów dotyczących uczestnictwa w Wydarzeniu. Pojedynczy Pakiet uprawnia do wejścia jedną osobę. W zależności od rodzaju Wydarzenia Pakiet może być imienny lub na okaziciela. Pakiet imienny uprawnia do wejścia jedynie osobę, której imię i nazwisko zostało wskazane na Pakiecie. Pakiet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie i nie ma możliwości jego ponownego wykorzystania. Pakiet nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób. W przypadku wykrycia takiego postępowania, Pakiet traci swoją ważność.
11. Arena Kraków S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zagubione lub skradzione Pakiety.
12. Klient ma prawo weryfikowania zgodności Pakietu z treścią złożonego przez niego zamówienia. W przypadku, gdy treść Pakietu jest niezgodna z zamówieniem Klient powinien zgłosić to niezwłocznie.
13. Jeżeli Pakiet jest niezgodny z zamówieniem, Klient może żądać doprowadzenia do jego zgodności z zamówieniem, chyba że Arena Kraków S.A. odmówi ze względu, iż jest to niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych dla niej kosztów. Arena Kraków S.A. doprowadza Pakiet do zgodności z zamówieniem w rozsądnym czasie od chwili, w której została poinformowana przez Klienta o braku zgodności z zamówieniem, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając jego charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywany. Koszty doprowadzenia Pakietu z zamówieniem ponosi Arena Kraków S.A.
14. Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od zamówienia, gdy:



- a) doprowadzenie do zgodności Pakietu z zamówieniem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów stosownie do pkt 13;
- b) Arena Kraków S.A. nie doprowadziła Pakietu do zgodności z zamówieniem zgodnie z pkt 13;
- c) brak zgodności Pakietu z zamówieniem występuje nadal, mimo że Arena Kraków S.A. próbowała doprowadzić Pakiet do zgodności z zamówieniem;
- d) brak zgodności Pakietu z zamówieniem jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony określonego w pkt 13;
- e) z oświadczenia Areny Kraków S.A. lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi ona Pakietu do zgodności z zamówieniem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z zamówienia, w jakiej wartość Pakietu niezgodnego z zamówieniem pozostaje do wartości Pakietu zgodnego z zamówieniem.

Arena Kraków S.A. ma obowiązek dokonać zwrotu Klientowi ceny należnej wskutek skorzystania z prawa odstąpienia od zamówienia lub obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu lub obniżeniu ceny.

Arena Kraków S.A. może żądać zwrotu Pakietu wysłanego przesyłką pocztową lub kurierem, w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu. Klienta zwraca Pakiet niezwłocznie i na koszt Areny Kraków S.A.

- 15. Szczegółowe, dalsze uprawnienia przeznaczone dla konsumentów (w tym przedsiębiorców o statusie konsumenta) znajdują się w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2021 poz. 2105 z późn. zm.).
- 16. Duplikaty Pakietów wystawiane będą wyłącznie w sytuacji, gdy organizator Wydarzenia przewiduje taką możliwość. Wydanie duplikatów może wiązać się z koniecznością zapłaty opłaty administracyjnej każdorazowo określonej przez organizatorów Wydarzenia lub podmiotu dystrybuującego bilety.
- 17. Arena Kraków S.A. zastrzega sobie prawo do wprowadzania ograniczeń ilościowych przy zakupie Pakietów na określone Wydarzenia przez jedną osobę. Liczba ta jest określana przez Arenę Kraków S.A. i jest weryfikowana przy każdej transakcji.
- 18. Nabywanie w celu odprzedaży z zyskiem wejściówek-biletów wstępu (Pakietów) na wydarzenia artystyczne, rozrywkowe lub sportowe albo ich sprzedaż z zyskiem (także usiłowanie) jest niezgodne z prawem i stanowi wykroczenie z art. 133 Kodeksu Wykroczeń. Arena Kraków S.A. jest uprawniona do anulowania rezerwacji lub już kupionego Pakietu w przypadku wystawienia go do dalszej

odsprzedaży. Klientowi nie przysługują wobec Areny Kraków S.A. żadne roszczenia z tego tytułu.

19. Zwroty Pakietów możliwe są jedynie w przypadku:

- a) odwołania Wydarzenia,
- b) zmiany daty lub miejsca Wydarzenia.

W przypadku, o którym mowa w lit. a) Arena Kraków S.A. informuje Klienta o procedurze zwrotu Pakietu, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta przy składaniu zamówienia lub za pomocą formularza zwrotu przesłanego listem (jeśli nie posiada adresu e-mail). W przypadku, o którym mowa w lit. b) Arena Kraków S.A. informuje Klienta o możliwości zwrotu Pakietu albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres podany przez Klienta przy składaniu zamówienia (jeśli go posiada - w innym przypadku na podstawie formularza zwrotu przesłanego listem).

20. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w pkt 19 zdanie 3 w terminie wskazanym przez Arenę Kraków S.A. Brak decyzji Klienta przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego terminu Wydarzenia i utrzymanie ważności Pakietu. Klientowi nie przysługują wobec Areny Kraków S.A. żadne dalsze roszczenia z tego tytułu.

21. W sytuacji odwołania Wydarzenia lub gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Pakietu, Arena Kraków S.A. dokona zwrotu należności Klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, na numer konta podany w korespondencji elektronicznej lub pisemnej. Zwrot należności dotyczy tylko ceny Pakietu. Opłata ze ewentualną wysyłką – nie podlega zwrotowi. Klientowi nie przysługują wobec Areny Kraków S.A. żadne dalsze roszczenia z tego tytułu.

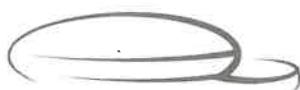
22. Klientowi zawierającemu umowę sprzedaży Pakietów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ww. ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny, o którym mowa w art. 27 tejże ustawy.

23. W zależności od Wydarzenia i zakresu świadczeń Pakiety dostępne są w różnych kategoriach cenowych.

24. Ceny Pakietów mogą ulegać zmianie w trakcie trwania sprzedaży. W związku z tym, w przypadku anulowania rezerwacji Pakietów z powodu wpłaty przez Klienta należności po terminie może zostać ustalona nowa cena Pakietów. Klientowi nie przysługują wobec Areny Kraków S.A. z tego tytułu żadne roszczenia.

25. Do każdego sprzedanego Pakietu dokonano na rzecz osoby fizycznej

6 | Strona



**ARENA**KRAKÓW S.A.

Arena Kraków S.A.  
ul. Stanisława Lema 7, 31-571 Kraków  
tel. +48 12 349 11 03

NIP: 676 170 38 53, REGON: 351143147, Kapitał Spółki (opłacony w całości): 201.097.000 zł  
Rejestracja: Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie  
Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000146404

nieprowadzącej działalności gospodarczej, zostanie wystawiony paragon albo faktura do paragonu – zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Faktura do paragonu zostanie wysłana w formie ustrukturyzowanej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) oraz na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej w formacie PDF, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

26. Do każdego sprzedanego Pakietu dokonanego na rzecz podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą, zostanie wystawiona faktura VAT. Faktura VAT zostanie doręczana w formie ustrukturyzowanej za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

27. Przed dokonaniem zakupu Pakietów, Klient zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz szczegółowymi informacjami dotyczącymi danego Wydarzenia.

28. Reklamacje związane z zakupem Pakietów mogą być zgłaszane w formie elektronicznej na adres e-mail: [pakietvip@tauronarenakrakow.pl](mailto:pakietvip@tauronarenakrakow.pl) lub pisemnie na adres Areny Kraków S.A. Rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie maksymalnie 14 dni, a jeżeli Arena Kraków S.A. nie udzieliła odpowiedzi w tym terminie, uważa się, że uwzględniła żądanie reklamacyjne.

29. Administratorem danych osobowych jest Arena Kraków S.A. z siedzibą w Krakowie (31-571), ul. Lema 7. Inspektor Ochrony Danych Osobowych jest dostępny pod adresem e-mail [iodo@arenakrakow.pl](mailto:iodo@arenakrakow.pl). Dane są przetwarzane na podstawie ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z 27.04.2016 r. (RODO) - art. 6 ust. 1 lit. b w celu wykonania umowy/zamówienia. Dane będą przechowywane w czasie niezbędnym do zrealizowania celu, maksymalnie przez okres 6 lat. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich poprawiania, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przeniesienia oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. W przypadku Pakietów imiennych dane osobowe mogą być udostępnione innym administratorom – organizatorowi Wydarzenia i firmom ochroniarskim dla realizacji wskazanego celu. Dane nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Dane nie będą przekazane do państwa trzeciego. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji wskazanego celu.

30. Regulamin obowiązuje od dnia 22 kwietnia 2026 roku.

PREZES ZARZĄDU

Małgorzata Marcinińska

WICEPREZES ZARZĄDU

Jack Gryzlo

7 | Strona



**ARENAKRAKÓW**S.A.

Arena Kraków S.A.  
ul. Stanisława Lema 7, 31-571 Kraków  
tel. +48 12 349 11 03

NIP: 676 170 38 53, REGON: 351143147, Kapitał Spółki (opłacony w całości): 201.097.000 zł  
Rejestracja: Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie  
Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000146404