

Top 10

# Poradnik koncertowy



Koncert czy festiwal to emocje, energia i muzyka na żywo.  
To także umowa, regulaminy i prawa konsumenta.  
Sprawdź, jak się przygotować i co zrobić, gdy coś pójdzie nie tak.

Oto nasz support przed koncertem:

**00:03** Zanim kupisz

**00:06** Bilet

**00:08** Bilet z drugiej ręki

**00:09** Tuż przed koncertem

**00:10** Depozyty i szatnie

**00:12** Phone-free?

**00:13** Kilka dni z muzyką

**00:14** Turystyka eventowa

**00:16** Odwołany koncert

**00:17** Reklamacja





# 1

# Zanim kupisz

Bilety na wydarzenie znikają w kilka minut? Presja czasu **nie zwalnia z ostrożności.**

Już na etapie zakupu sprzedawca (bileteria) powinien przekazać Ci warunki uczestnictwa w wydarzeniu oraz swoje dane kontaktowe, a także dane ewentualnych pośredników.

**Zapoznaj się ze wszystkimi regulaminami** dotyczącymi sprzedaży i zasad uczestnictwa w wydarzeniu.

## **Sprawdź sprzedawcę**

Kupuj od przedsiębiorcy – wybieraj sprawdzone źródła, np. organizatora, autoryzowaną platformę sprzedaży lub sprawdzony serwis biletowy.

## **Zweryfikuj:**

- ✦ pełną nazwę firmy,
- ✦ adres siedziby,
- ✦ dane kontaktowe (sam e-mail lub formularz kontaktowy to za mało).

**!** Prawa konsumenta przysługują tylko przy zakupie od przedsiębiorcy.



## Sprawdź cenę

Masz prawo znać całkowity koszt biletu już **na etapie przeglądania oferty**.

**Na cenę mogą składać się:**

- ✦ cena biletu,
- ✦ opłata serwisowa,
- ✦ koszt dostawy,
- ✦ dodatkowe produkty lub usługi (np. etui na bilet, ubezpieczenie biletu, możliwość zwrotu lub zmiany danych, SMS z przypomnieniem).

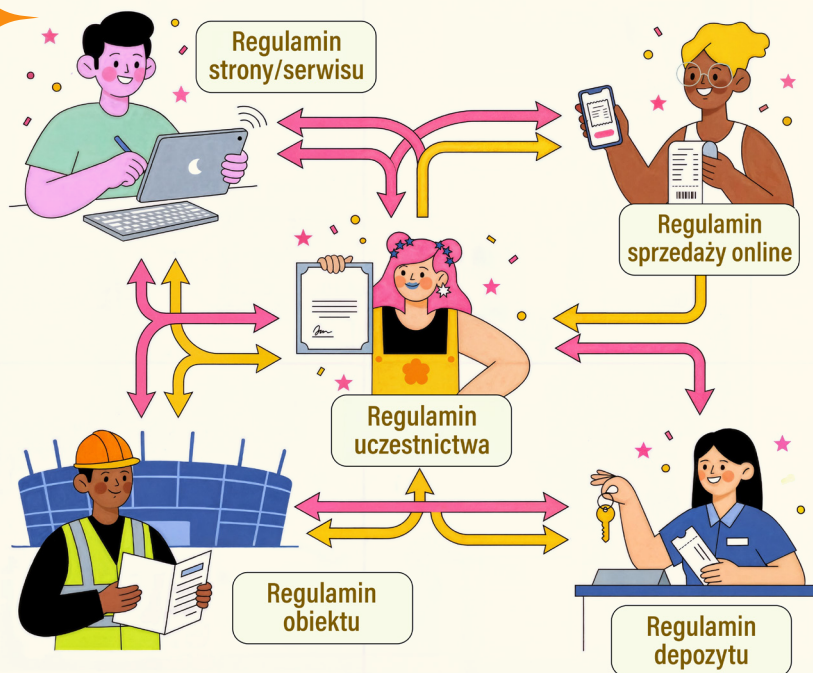
## Sprawdź wszystkie regulaminy

Każdy regulamin – zarówno bileterii, organizatora, jak i obiektu – **to część umowy**. Zwróć uwagę na:

- ✦ zgody – w tym marketingowe i na wykorzystanie wizerunku,
- ✦ warunki uczestnictwa – w tym zakazy, np. nagrywania i zdjęć, wstępu dla osób niepełnoletnich,
- ✦ dostępność obiektu – np. dla dzieci, osób z niepełnosprawnościami,
- ✦ zasady zwrotu biletu w sytuacji odwołania lub zmiany terminu koncertu.

## Drip pricing

Chcesz zapłacić za bilet, a cena nagle rośnie przez nieujawnione wcześniej, obowiązkowe opłaty? To może być drip pricing – **nieuczciwa praktyka**.



## Brak prawa do odstąpienia

Przy zakupie biletów na wydarzenie z określonym terminem **nie przysługuje prawo do odstąpienia od zawieranej online umowy w terminie 14 dni** bez podania przyczyny. Zwrot jest możliwy tylko wtedy, gdy przewiduje go regulamin – często za opłatą.

## Wirtualna kolejka

Nie odświeżaj strony – możesz stracić miejsce. Sprzedawca powinien przejrzeć i informować o zasadach działania wirtualnej kolejki. Jeśli bilety się skończyły – powinien jasno to zakomunikować. **Nie może wprowadzać w błąd co do liczby biletów ani ich dostępności.**

Nie powinien informować, że bilety są dostępne, jeśli to nieprawda, ani że się wyprzedały, gdy w rzeczywistości będzie można je jeszcze kupić.

## Przedsprzedaż

Umożliwia dostęp do biletów przed oficjalnym startem sprzedaży. Może być tylko dla członków fanclubu czy subskrybentów newslettera. Kody do przedsprzedaży często są indywidualne i nie można ich przekazywać dalej – **nie korzystaj z kodów z nieznanego źródła – możesz stracić pieniądze i bilet.**

## Dynamiczne ceny biletów

Ceny biletów mogą się zmieniać w zależności od popytu, terminu zakupu i popularności. Sprzedawca musi zadbać **o jasne i prawdziwe informacje.**





# Bilet

Bilet – to dokument w wersji papierowej lub elektronicznej, potwierdzający prawo wstępu na konkretne wydarzenie, np. koncert, festiwal, spektakl.

## Najczęściej zawiera informacje:

1. **Nazwa wydarzenia**
2. **Data i godzina**
3. **Miejsce**  
nazwa i adres obiektu, lokalu, stadionu czy teatru
4. **Rodzaj biletu**  
np. normalny, ulgowy, VIP
5. **Twoje miejsce**  
np. sektor, rząd, numer
6. **Cena**
7. **Unikalny identyfikator**  
np. numer, kod kreskowy, QR – potrzebny do kontroli wstępu – umożliwia potwierdzenie jego ważności
8. **Dane organizatora**  
nazwa podmiotu odpowiedzialnego za wydarzenie

Wydarzenie: <b>Koncert Noworoczny</b>	
Data: <b>2026.01.16</b>	19:30 Otwarcie drzwi
Godzina: <b>20:00</b>	20:00 Start Koncertu
	21:30 Przerwa
	23:00 Koniec
Imię i nazwisko: <b>Anna Kowalska</b>	
Obiekt: <b>Teatr Wielki</b> Adres: Plac Teatralny 1, Warszawa	
Twoje miejsce: Sektor: Parter Rząd: 12, Numer: 34	
Rodzaj: <b>Bilet VIP</b> <b>Cena: 150 PLN</b>	
<b>DANE ORGANIZATORA:</b> Fundacja Sztuki „Melodia” Al. Jerozolimskie 20 Kontakt: fundacja@melodia.pl	<b>UNIKALNY KOD/IDENTYFIKATOR</b> 
<b>REGULAMIN:</b> Skrócone zasady na odwrocie lub: <a href="http://www.fondsztuki.pl/regulamin">www.fondsztuki.pl/regulamin</a> . Bilet jest imienny i bezzwrotny.	

## Opcjonalnie:

1. **Imię i nazwisko**  
w przypadku biletów imiennych
2. **Dane kontaktowe organizatora**
3. **Regulamin i warunki uczestnictwa**  
skrótowe zasady lub odesłanie do pełnego regulaminu wydarzenia
4. **Harmonogram**  
krótki plan wydarzenia



## Pamiętaj!

- ✦ **Nie udostępniaj** kodu QR ani numeru biletu osobom trzecim.
- ✦ **Nie publikuj** zdjęć biletu, aby zapobiec nieuprawnionemu wykorzystaniu.
- ✦ Bilet imienny oznacza, że wstęp na wydarzenie może wymagać okazania **dokumentu tożsamości** zgodnego z danymi na bilecie.
- ✦ Sprawdź w regulaminie, jaką formę biletu należy okazać przy wejściu na wydarzenie – **organizator może wymagać** specjalnej aplikacji mobilnej przygotowanej przez bileterię, wersji papierowej lub okazania pliku PDF na telefonie. Na wszelki wypadek pobierz bilet, żeby mieć do niego dostęp offline.



# Bilet z drugiej ręki

Bilety już wyprzedane, ale Tobie bardzo zależy? Nie daj się emocjom, nie kupuj od przypadkowych osób w mediach społecznościowych. Korzystaj z oficjalnych kanałów sprzedaży lub zweryfikowanych platform.

**Gdy kupujesz od osoby prywatnej – nie masz ochrony konsumenckiej.**

**Zwróć uwagę na:**

- ✦ wiarygodność strony lub sprzedawcy,
- ✦ poprawność adresu domeny lub błędy w treści,
- ✦ podejrzanie niską cenę,
- ✦ możliwość zmiany danych przy bilecie imiennym.

**Co zrobić w przypadku oszustwa?**

- ✦ Złóż reklamację w swoim banku. Zgłoś nieautoryzowaną transakcję, aby odzyskać środki.
- ✦ Zgłoś oszustwo policji, a podejrzaną stronę do CERT Polska.
- ✦ Jeśli transakcja miała miejsce na platformie handlowej, zgłoś oszustwo administratorom serwisu. Powiadom też organy ścigania, np. policję.

## Reselling z zyskiem

Odsprzedaż biletów z zyskiem jest **w Polsce zabroniona** (to wykroczenie zagrożone aresztem lub grzywną), choć w innych krajach może być legalna.

Art. 133. § 1. Kodeksu wykroczeń



# Tuż przed koncertem

Upewnij się, **co możesz wnieść na wydarzenie**. Sprawdź regulamin organizatora i regulamin obiektu – to część umowy.

## Najczęstsze ograniczenia:

- ✦ torby, plecaki – zwykle nie mogą być większe niż kartka A4,
- ✦ odzież wierzchnia – szatnia może być obowiązkowa i płatna,
- ✦ jedzenie i napoje – często obowiązuje całkowity zakaz,
- ✦ telefony, powerbanki, aparaty, słuchawki – mogą być ograniczone,
- ✦ parasole – mogą być zabronione,
- ✦ leki – zwykle dozwolone, ale w oryginalnym opakowaniu lub z zaświadczeniem.

Sprawdź też, czy masz **bilet w odpowiedniej formie** i dokument tożsamości, jeśli jest wymagany.



## Chroń słuch!

Chcesz cieszyć się wydarzeniem, ale cierpisz na nadwrażliwość? **Zatyczki** mogą uratować sytuację, zwłaszcza blisko sceny lub głośników – hałas na koncertach to ok. 100-110 dB.

# 5

## Depozyty i szatnie

Jeśli na miejscu korzystasz z szatni lub depozytu, **zabierz i zachowaj dowód przyjęcia rzeczy na przechowanie**, np. numerek.

W przypadku płatnej usługi koniecznie weź również **potwierdzenie zapłaty** – paragon lub wydruk z terminala.

Zanim zostawisz rzeczy, **sprawdź regulamin depozytu**, zwłaszcza jakie przedmioty są przyjmowane i do której godziny można je odebrać. Regulamin powinien być w miejscu, w którym zawierasz umowę, czyli tam, gdzie oddajesz rzeczy do przechowania. Podstawowe zasady mogą być też wskazane w regulaminie imprezy, ale to już dobra wola organizatora.

**Po koncercie odbierz rzeczy jak najszybciej.** Jeśli regulamin przewiduje, że po krótkim czasie (np. kilkunastu dniach) rzeczy „przechodzą na własność” przedsiębiorcy albo „wygasają roszczenia”, pamiętaj – takie postanowienia mogą być niedozwolone.



## Pamiętaj!

Jeżeli coś Ci zginie lub zostanie uszkodzone – **zgłoś to niezwłocznie obsłudze**. Zachowaj wszystkie potwierdzenia – **mogą być potrzebne przy składaniu reklamacji**. Pamiętaj, by sprawdzić w regulaminie, do kogo ją złożyć – czy do przedsiębiorcy odpowiedzialnego za depozyt lub szatnię, czy do organizatora koncertu.

### Przedsiębiorca odpowiada za przechowywane rzeczy

Pozostawienie rzeczy w szatni to umowa przechowania między konsumentem a właścicielem obiektu. Przedsiębiorca **nie może wyłączać swojej odpowiedzialności** w całości – takie zapisy, np. w regulaminie, **są niezgodne z prawem**. Jeśli zostawiasz coś w szatni, depozycie, przechowalni – przedsiębiorca odpowiada za te rzeczy bez względu na to, czy usługa przechowania jest płatna czy bezpłatna. Możesz żądać **odszkodowania** za zgubione lub zniszczone rzeczy.



# 6

## Phone-free?

Na większości koncertów **możesz robić zdjęcia i krótkie nagrania telefonem do użytku prywatnego**. Nie możesz natomiast sprzedawać nagrań, publikować całości koncertu ani zarabiać na transmisji, np. prowadzić płatnych streamingów. **Pamiętaj o ochronie wizerunku**. Nie publikuj zdjęć i nagrań innych osób bez ich zgody.

Organizator lub artysta **może wprowadzić własne ograniczenia**. Jeśli występ jest premierowy, wykonawca może nie chcieć, żeby jego utwór trafił do sieci. Artysta ma prawo zakazać nagrywania lub rozpowszechniania występu. Taka informacja powinna być podana najpóźniej w chwili zakupu biletu.

Nawet jeśli regulamin pozwala, **nagraj chwilę, resztę przeżyj!** Nagrywanie koncertu utrudnia cieszenie się wydarzeniem tu i teraz. Możesz też przeszkadzać osobom w pobliżu.





# Kilka dni z muzyką

Festiwal, koncert to nie tylko muzyka, to doświadczenie i wydarzenie, na które czekasz. Im lepiej się przygotujesz, tym więcej energii zostanie na dobrą zabawę.

## **Bilety bez line-upu?**

Organizatorzy często ogłaszają sprzedaż biletów, zanim poznasz artystów. To może oznaczać niższą cenę, ale też ryzyko, że nie wszyscy wykonawcy trafią w Twój gust – decyzja należy do Ciebie.

## **Karnety**

Festiwal to zwykle dwa, trzy dni. Oblicz, czy bardziej opłaca się karnet czy bilety jednodniowe. Sprawdź, co wchodzi w cenę karnetu, np. napoje, jedzenie, nocleg, parking, dostęp do atrakcji.

## **Sprawdź regulamin**

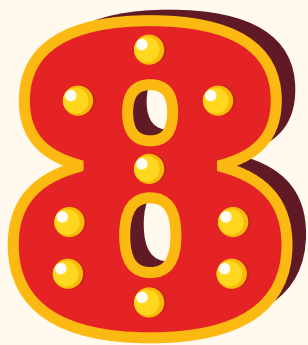
Organizator może wymagać noszenia opaski lub identyfikatora – sprawdź kwestię wyjść i wejść. Upewnij się, co można wносить, np. wodę, jedzenie, i jaki rodzaj płatności obowiązuje na terenie festiwalu.

## **Parking**

Sprawdź, czy jest dodatkowo płatny oraz zasady rezerwacji miejsc. Upewnij się wcześniej, gdzie się znajduje i w jakiej odległości od wejścia.

## **Pole namiotowe**

Jeśli jest w cenie, to organizator musi zapewnić odpowiednią liczbę miejsc dla wszystkich uczestników.



# Turystyka eventowa

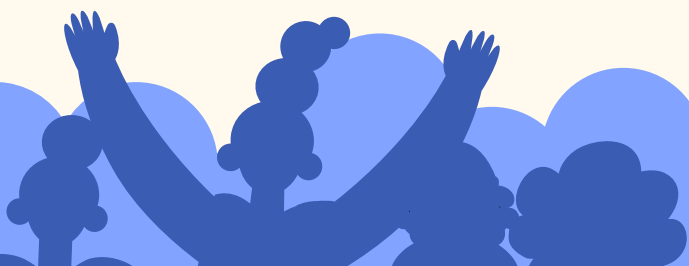
Podróżujesz a Twoją główną motywacją jest udział w koncercie lub festiwalu? Może ruszasz w trasę za swoim ulubionym artystą? To niezwykła przygoda, a być może i wyzwanie organizacyjne, więc warto odpowiednio się przygotować.

## **Sprawdź, kto jest sprzedawcą biletu i jakie prawo ma zastosowanie**

Kupując bilet na wydarzenie w innym kraju, możesz zawrzeć umowę z przedsiębiorcą działającym według prawa tego państwa. Oznacza to, że zasady dotyczące reklamacji czy zwrotów mogą się różnić od tych, które znasz z Polski.

## **Upewnij się, w jakiej walucie kupujesz bilet i jakie są opłaty dodatkowe**

Przy zakupie biletów na zagraniczne wydarzenia cena często podawana jest w lokalnej walucie. Sprawdź, czy platforma sprzedaży nie dolicza dodatkowych opłat międzynarodowych lub czy Twój bank nie naliczy wysokiej prowizji za przewalutowanie.



## Wynajmujesz nocleg, płacisz za transport na miejsce – zwróć uwagę, z kim zawierasz umowę

Umowa z przedsiębiorcą daje Ci status konsumenta, ale pamiętaj, że poza Unią Europejską zakres ochrony konsumenckiej może być inny niż w Polsce.

Sprawdź też zasady dotyczące transportu i noclegów w razie odwołania wydarzenia. W turystyce eventowej za granicą największym ryzykiem jest sytuacja, w której wydarzenie zostaje przełożone lub odwołane, a Ty masz już opłacony transport i hotel. Warto:

- ✦ wybierać noclegi z możliwością bezpłatnego anulowania,
- ✦ sprawdzić warunki zmiany rezerwacji transportu,
- ✦ rozważyć ubezpieczenie podróży obejmujące rezygnację z wyjazdu.

Jeśli masz problem z firmą z innego kraju Unii Europejskiej, Norwegii lub Islandii bezpłatną pomoc otrzymasz od Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Zwróć się po pomoc do ECK

☎ 22 55 60 600

✉ [ECCNET-PL@ec.europa.eu](mailto:ECCNET-PL@ec.europa.eu)

Dowiedz się więcej

na [konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)





# Odwołany koncert

Odwołanie koncertu, zmiana miejsca czy terminu może być związana z nieprzewidzianymi okolicznościami, np. niedyspozycją artysty, kwestiami logistycznymi lub bezpieczeństwem publicznym. Jeśli wydarzenie jest przełożone, sprzedawca powinien albo zapewnić **zwrot ceny biletu**, albo **wykorzystanie biletu w nowym terminie**.

Jeśli wydarzenie zostało odwołane, przedsiębiorca może zaproponować różne formy rekompensaty, np. voucher, bilety na występ innego artysty, darmowe wejściówki na kolejną edycję – to od Ciebie zależy, co wybierzesz, **możesz odrzucić propozycję i zażądać zwrotu pieniędzy**.

W takich sytuacjach – **zyskujesz prawo do odstąpienia od umowy** – przedsiębiorca musi zwrócić cenę biletu i wszystkie obowiązkowe koszty poniesione przy zakupie. Sprawdź w regulaminie, z kim zawarta była umowa – z bileterią czy organizatorem.

**Gdy wydarzenie zostaje odwołane a organizator ogłasza upadłość**, dochodzenie praw przez konsumentów może być utrudnione. Jeśli płatność była kartą, możesz złożyć w banku reklamację i skorzystać z procedury chargeback.

## Chargeback

Jeśli płatność była kartą, możesz złożyć **reklamację w banku**. To najszybsza możliwość odzyskania pieniędzy.

# 10 Reklamacja

Wydarzenie niezgodne z umową?  
Zamiast 10 artystów zagrało 7?  
Gwiazda wieczoru nie wystąpiła?  
Ktoś inny ma bilet na to samo miejsce?  
Bilet został nieczytelnie wydrukowany?  
**Złóż reklamację.**

Aby złożyć reklamację, najpierw trzeba ustalić, co dokładnie poszło nie tak i kto za to odpowiada. Odpowiednie ustalenia znajdziesz w regulaminach, w których będzie wskazane, **do kogo możesz zgłosić się z roszczeniem**, np. w sprawie nieczytelnie wydrukowanego biletu udaj się do bileterii, z kolei zmianę artystów będziesz reklamować u organizatora.

## **Jak złożyć reklamację?**

1. Ustal kto odpowiada za problem (np. w oparciu o regulamin) – do tego podmiotu składasz reklamację
2. Opisz problem – co się stało, kiedy, na czym polega niezgodność
3. Przedstaw swoje żądania
4. Załącz dowody – listę wykonawców, paragony, zdjęcia

**Zrób to pisemnie** – e-mailowo lub listownie, aby mieć potwierdzenie daty złożenia.

Przedsiębiorca ma **14 dni** na odpowiedź. Brak reakcji w tym terminie oznacza **uznanie reklamacji**.

## Przedsiębiorca odrzucił Twoją reklamację?

Jeśli masz problem z reklamacją, zwrotem pieniędzy – możesz skorzystać z **bezpłatnej pomocy prawnej**.

Infolinia konsumencka


 **801 440 220, 22 266 76 76**

opłata wg taryfy operatora, czynna w dni robocze, 10:00-18:00

 **[dlakonsumentow.pl](mailto:dlakonsumentow.pl)**

Bezpłatną pomoc uzyskasz też u **rzecznika konsumentów** w Twoim mieście lub powiecie.

Więcej o pomocy dla konsumentów na stronie **uokik.gov.pl**.

 W sytuacji sporu z przedsiębiorcą ostateczna interpretacja indywidualnego przypadku należy do sądu.