

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).

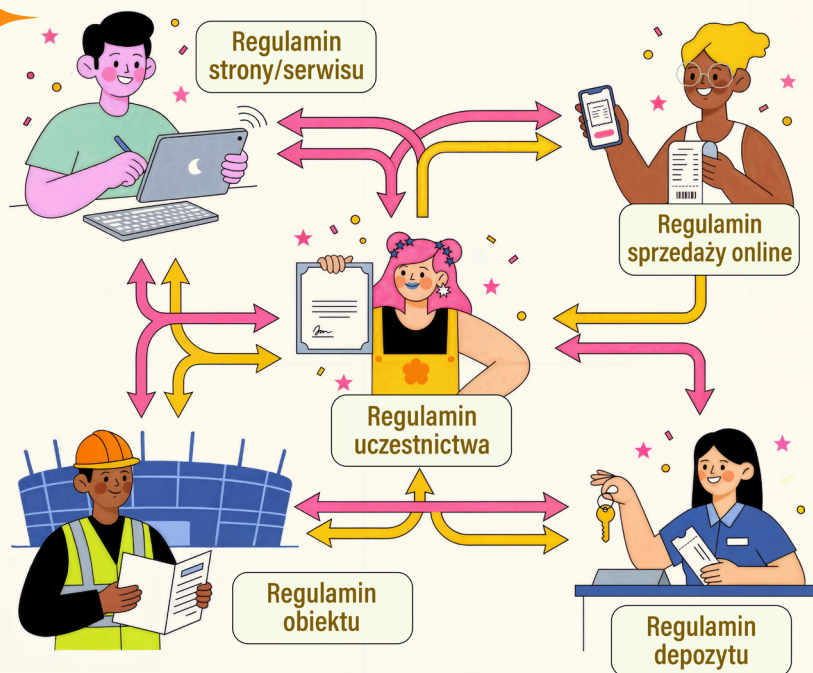
Sprawdź wszystkie regulaminy

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 przejrzysto 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 fanklubu czy subskrybentów newslettera. Kody do przedsprzedaży często są indywidualne i nie można ich przekazywać dalej – **nie korzystaj z kodów z nieznanych źródeł – 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: Koncert Noworoczny	
Data: 2026.01.16	 19:30 Otwarcie drzwi
Godzina: 20:00	 20:00 Start Koncertu
	 21:30 Przerwa
	 23:00 Koniec
Imię i nazwisko: Anna Kowalska 	
Obiekt: Teatr Wielki Adres: Plac Teatralny 1, Warszawa	
Twoje miejsce: Sektor: Parter Rząd: 12, Numer: 34	
Rodzaj: Bilet VIP Cena: 150 PLN	
DANE ORGANIZATORA: Fundacja Sztuki „Melodia” Al. Jerozolimskie 20 Kontakt: fundacja@melodia.pl	UNIKALNY KOD/IDENTYFIKATOR 
REGULAMIN: Skrócone zasady na odwrocie lub: www.fondsztuki.pl/regulamin . 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.



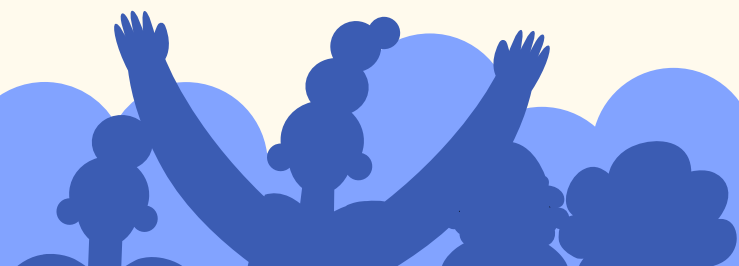
Depozyty i szatnie

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.



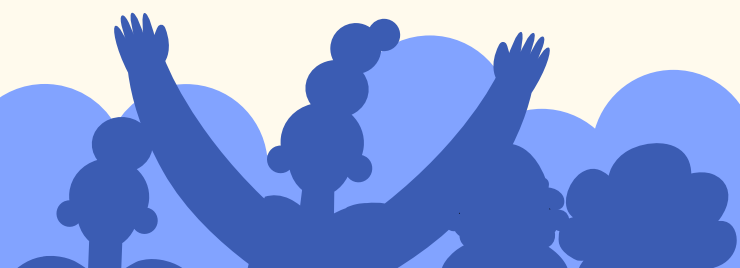


Phone-free?

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

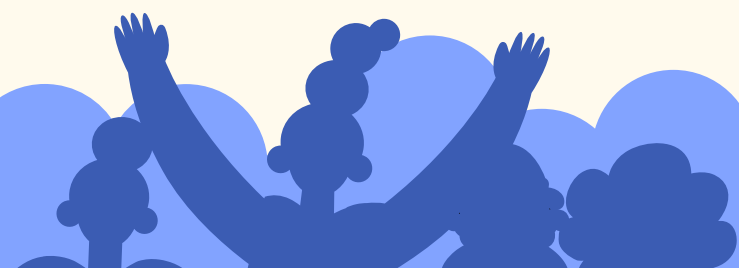
Podróżujesz a Twoją główną motywacją jest udział w koncercie lub festiwalu? Może ruszasz w trasę za swoim ulubionym artystą? To niezwykła przygoda, a być może i wyzwanie organizacyjne, więc warto odpowiednio się przygotować.

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

Dowiedz się więcej

na 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**.

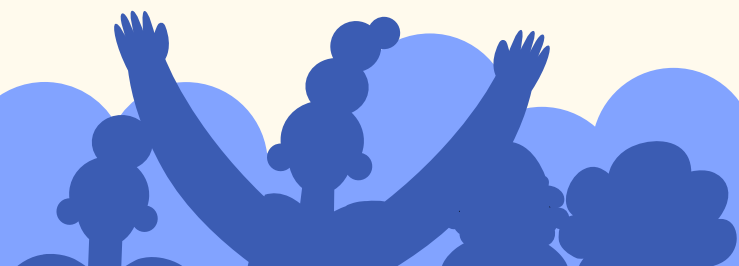
Jeśli wydarzenie zostało odwołane, przedsiębiorca może zaproponować różne formy rekompensaty, np. voucher, bilety na występ innego artysty, darmowe wejściówki na kolejną edycję – to od Ciebie zależy, co wybierzesz, **możesz odrzucić propozycję i zażądać zwrotu pieniędzy**.

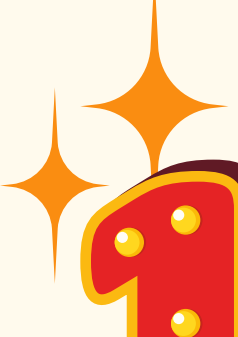
W takich sytuacjach – **zyskujesz prawo do odstąpienia od umowy** – przedsiębiorca musi zwrócić cenę biletu i wszystkie obowiązkowe koszty poniesione przy zakupie. Sprawdź w regulaminie, z kim zawarta była umowa – z bileterią czy organizatorem.

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**

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.