

## WYDRUK WŁASNY

### Co to jest wydruk własny?

Wydruk własny to bilet dostarczany w formie elektronicznej. Jego główną zaletą jest możliwość otrzymania swojego biletu natychmiast po zaksięgowaniu wpłaty na naszym koncie (o ile na stronie sprzedaży nie jest napisane inaczej). Bilet należy wydrukować samodzielnie na drukarce.

**Dowód wpłaty, faktura, faktura proforma oraz potwierdzenie zamówienia NIE SĄ częścią biletu i NIE UPRAWNIAJĄ** do wejścia na stadion lub inne wydarzenie.

### Jak zmienić odpłatnie dane na bilecie?

Jeżeli opcja w danym meczu jest włączona to można odpłatnie zmienić dane na biletach. W tym celu należy się zalogować na swoim profilu i wejść w '**Koszyk -> Moje zamówienia -> Szczegóły zamówienia**' i kliknąć przy zamówieniu w napis '**zmień dane**'.

Po przejściu na kolejną stronę należy **wybrać bilet** w którym chcemy zmienić dane osobowe i **odznaczyć napis „wniosek”** i kliknąć na okno '**DALEJ**'.

Następnie należy wybrać powód wniosku - „**Zmiana danych na bilecie**” (opcja wgrania zdjęcia biletu jest nieobowiązkowa!) oraz **wypełnić nowe dane** jakie mają znaleźć się na bilecie – imię, nazwisko i PESEL a następnie kliknąć okno „**WYŚLIJ**”.

Po tej operacji należy **oczekiwać na e-mail potwierdzający zlecenie zmiany danych osobowych**.

Po otrzymaniu e-maila potwierdzającego należy kliknąć w podany w e-mailu link do opłacenia zmiany danych osobowych i opłacić tę zmianę na stronie internetowej. Po opłaceniu zmiany danych osobowych należy oczekiwać na zmianę danych przez operatora systemu. Po zmianie danych należy odebrać dokument potwierdzający zmianę danych w dniu meczu w godzinach otwarcia bram w INFOPUNKCIE BILETOWYM. Lokalizacja tego punktu jest podana każdorazowo przed meczem w ASYSTENCIE KIBICA oraz NA STRONACH INTERNETOWYCH LACZYNASPILKA.PL.

**WAŻNE:** Po zmianie danych osobowych należy mieć ze sobą pierwotny bilet na poprzednie dane. Tylko ten bilet wraz z zaświadczeniem o zmianie upoważnia do wejścia na stadion. Samo zaświadczenie nie upoważnia do wejścia na stadion!

### Jak otrzymam bilet do wydruku?

Ze względu na możliwość kradzieży oraz uzyskania dostępu do danych osobowych bilety do wydruku własnego **NIE BĘDĄ** wysyłane na skrzynkę e-mail.

Bilety drukuje się po wejściu w '**Koszyk -> Moje zamówienia -> Szczegóły zamówienia**' i kliknięciu w rezerwację z której ma być drukowany bilet. Tam znajduje się przycisk do drukowania biletów.

**UWAGA:** Wydruk własny biletu udostępniany jest od wyznaczonego terminu, a nie po zaksięgowaniu wpłaty. O terminie możliwości wydruku własnego decyduje organizator wydarzenia.

### Przycisk drukuj nie działa, co robić?

Jeżeli przycisk 'Pobierz' nie działa prawidłowo tj. nie wyświetla biletu, który można by

wydrukować to należy:

- zainstalować program do przeglądania plików PDF np. Adobe Reader,
- zamiast przycisku 'Drukuj' kliknąć link 'zapisz...' i zapisać bilet na dysku komputera,
- otworzyć bilet z dysku komputera i wydrukować

### **Czy bilet jest do mnie dostarczany?**

W przypadku wyboru wydruku własnego jako sposobu dystrybucji system nie wysyła do użytkownika biletów w postaci materialnej, tym samym dystrybucję biletów w formie wydruku własnego uznaje się za dokonaną w momencie zmiany statusu rezerwacji na **ZAPŁACONA (WYDRUK WŁASNY)**, niezależnie od tego czy użytkownik fizycznie wydrukował udostępniony bilet. Zaniechanie wydrukowania biletu dostarczonego w ten sposób nie jest podstawą do reklamacji.

### **Czy na pewno zostaną wpuszczeni na stadion z takim biletem?**

Samodzielnie wydrukowane bilety są **pełnowartościowymi biletami i uprawniają do wejścia** na imprezę. Inne bilety nie będą wysłane, a wydrukowanych **NIGDZIE** się nie wymienia.

### **Jak wygląda poprawnie wydrukowany bilet?**

Bilety należy wydrukować na **białej kartce formatu A4** (prosimy nie drukować biletów na kolorowych papierach ozdobnych ani też innych nośnikach takich jak folie, papiery satynowe, czerpane i inne, które mogą zakłócić sprawdzenie kodu kreskowego przez laser sprawdzarki) Cała kartka jest biletem.

Nie ma znaczenia czy wydruk jest kolorowy czy czarno-biały. Jednak należy zwrócić uwagę, czy przy wydruku szczególnie w kolorze nie powstały cienie na kodzie kreskowym, gdyż taki kod może nie być czytelny dla czytnika.

Proszę sprawdzić czy jest na nich wydrukowany kod kreskowy. Bilet bez kodu kreskowego **NIE** uprawnia do wejścia na imprezę.

### **Czy mogę wyciąć niepotrzebne mi elementy biletu?**

**NIE**, cała kartka formatu A4 jest biletem.

Bilet z wyciętymi elementami jest **NIEWAŻNY** i nie uprawnia do wejścia na imprezę.

### **Czy mogę zagiąć bilet by zajmował mniej miejsca?**

Tak, należy jednak pamiętać by nie uszkodzić kodu kreskowego, więc **NIE WOLNO** zaginać biletu na kodzie kreskowym.

### **Zgubiłem bilet, czy mogę wydrukować go drugi raz?**

Tak. Bilet w postaci elektronicznej można wydrukować więcej niż jeden raz. Można w razie potrzeby wydrukować bilet ponownie.

Należy jednak pamiętać że każdy wydrukowany bilet jest taki sam i pozwoli wejść na imprezę tylko jeden raz lub można go użyć tylko jeden raz - na dany bilet osoba zostanie wpuszczona na imprezę tylko **JEDEN RAZ**.

PZPN nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie komuś swojego biletu, co może skutkować jego zużyciem i **brakiem możliwości wejścia na imprezę**.

**Nabywca przekazując bilet innej osobie, ponosi odpowiedzialność za możliwość uczestniczenia tej osoby w imprezie oraz za ważność przekazanego biletu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulaminami.**

## **IMPREZY PZPN**

**Czy mogę kupić bilet posiadając jedynie numer swojej Karty Kibica Reprezentacji Polski?**

Można kupić bilet nie posiadając fizycznie **Karty Kibica Reprezentacji Polski**, wystarczy nr, który otrzymuje się po zakończeniu rejestracji.

### **UWAGA**

Na mecze Reprezentacji Polski U-21 Karta Kibica nie jest potrzebna na żadnym z etapów zakupu biletu.

**Czy dzieci oraz osoby nie posiadające numeru PESEL (np. obcokrajowcy) muszą mieć Kartę Kibica Reprezentacji Polski?**

W okresie wyłączności dla posiadaczy **Kart Kibica Reprezentacji Polski**, wszystkie osoby, dla których są przeznaczone bilety **MUSZĄ** posiadać własne **Karty Kibica Reprezentacji Polski**. Nie ma żadnych wyjątków od tej zasady. Dziecko i osoby nie posiadające numeru PESEL też muszą mieć swoją **Kartę Kibica Reprezentacji Polski**.

### **UWAGA**

Na mecze Reprezentacji Polski U-21 Karta Kibica nie jest potrzebna na żadnym z etapów zakupu biletu.

**Co mam zrobić w razie problemów z Kartą Kibica Reprezentacji Polski?**

Prosimy o kontakt z [kibice@laczynaspilka.pl](mailto:kibice@laczynaspilka.pl)

**Ile biletów maksymalnie mogę kupić?**

Zgodnie z zasadami sprzedaży biletów ustalonymi przez PZPN, każdy użytkownik systemu może zakupić **ograniczoną** ilość biletów. Informacja o limicie znajduje się na stronie sprzedaży.

**Jak kupić więcej biletów?**

Na jeden login w systemie można zakupić ograniczoną ilość biletów. **Nie prowadzimy sprzedaży grupowej**. Aby kupić więcej biletów należy zaangażować do zakupu kilka osób, które założą w systemie swoje konta i z nich zakupią bilety dla kilku osób.

**Jak kupić bilet rodzinny?**

Rodzice lub opiekunowie z dziećmi

Przy zakupie biletów przewidziano np. następujące możliwości:

-1 opiekun + dzieci

-2 opiekunów + dzieci

-1 dziecko + opiekunowie

-2 dzieci + opiekunowie

W każdym z przypadków dodajemy do koszyka odpowiednią ilość biletów. Dziecko siedzi na swoim miejscu (nie na miejscu z rodzicem).

Wpisujemy dane osobowe osób dla których przeznaczone są bilety.

W sektorze rodzinnym nie ma możliwości zakupu pojedynczego biletu. Dzieci po 12 roku życia muszą kupić bilet normalny (jak rodzic). Nie można kupić biletów tylko dla osób powyżej 12 roku życia w sektorze rodzinnym.

### **Czy poza sektorem rodzinnym dzieci mają zniżki?**

Dzieci poza sektorem rodzinnym nie mają zniżek.

### **Czy dzieci muszą mieć bilety?**

Każde dziecko bez względu na wiek musi mieć bilet.

### **Ile biletów muszę kupić na sektor rodzinny?**

Każdy siedzi na swoim miejscu. Trzeba kupić bilety dla każdej osoby również dla każdego dziecka (1 osoba = 1 bilet).

Nie ma możliwości zakupu tylko 1 biletu dla osoby dorosłej i dziecka.

### **Czy muszę podawać PESEL dla każdego biletu?**

Na wszystkie wydarzenia organizowane przez PZPN obowiązkowe jest podanie danych osobowych nabywcy danego biletu - imienia, nazwiska oraz numeru PESEL. Co wynika z Ustawy o Bezpieczeństwie Imprez Masowych.

Jeżeli zamierzasz kupić kilka biletów - przygotuj sobie wcześniej dane znajomych dla których kupujesz bilety.

### **Jak kupić bilet dla obcokrajowca?**

#### **OBCOKRAJOWIEC**

W przypadku zakupu biletu dla obcokrajowca niezbędny jest zaakceptowany wniosek o obcym pochodzeniu. W tym celu należy wybrać odpowiedni wniosek w systemie biletowym i wgrać go do systemu. Wnioski nie są wysyłane na e-mail do organizatora! Wniosek składa osoba posiadająca konto w serwisie, która podczas rejestracji wybrała inne obywatelstwo niż polskie.

### **Czy mogę zwrócić zakupiony bilet?**

Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta (art. 38, pkt. 12) **bilety jako nie podlegają zwrotowi.**

### **Jak długo muszę czekać na zaksięgowanie wpłaty?**

Wpłata dokonana przez serwis Łączy Nas Piłka księgowana jest w momencie zakończenia transakcji (kliknięcia przycisku zapłać).

### **Wydruk własny biletów.**

Ze względu na możliwość kradzieży oraz uzyskania dostępu do danych osobowych bilety do wydruku własnego **NIE BĘDĄ** wysyłane na skrzynkę e-mail.

Bilety drukuje się po wejściu w 'Koszyk -> Moje zamówienia -> Szczegóły zamówienia' i kliknięciu w rezerwację z której ma być drukowany bilet. Tam znajduje się przycisk do drukowania biletów.

**UWAGA: Na mecze piłkarskie wydruk własny biletu udostępniany od wyznaczonego terminu, a nie po zaksięgowaniu wpłaty. O terminie możliwości wydruku własnego decyduje organizator wydarzenia.**

**Dowód wpłaty, faktura, faktura proforma oraz potwierdzenie zamówienia NIE SĄ** częścią biletu i **NIE UPRAWNIAJĄ** do wejścia na stadion lub inne wydarzenie.

Samodzielnie wydrukowane bilety są **pełnowartościowymi biletami i uprawniają do wejścia** na imprezę. Inne bilety nie będą wysłane, a wydrukowanych **NIGDZIE** się nie wymienia.

Bilety drukuje się po wejściu w 'Koszyk -> Moje zamówienia -> Szczegóły zamówienia' i kliknięciu w rezerwację z której ma być drukowany bilet. Tam znajduje się przycisk do drukowania biletów.

Bilety należy wydrukować na **białej kartce formatu A4** (prosimy nie drukować biletów na kolorowych papierach ozdobnych ani też innych nośnikach takich jak folie, papiery satynowe, czerpane i inne, które mogą zakłócić sprawdzenie kodu kreskowego przez laser sprawdzarki.)

Cała kartka jest biletem.

Nie ma znaczenia czy wydruk jest kolorowy czy czarno-biały. Jednak należy zwrócić uwagę, czy przy wydruku szczególnie w kolorze nie powstały cienie na kodzie kreskowym, gdyż taki kod może nie być czytelny dla czytelnika.

Proszę sprawdzić czy jest na nich wydrukowany kod kreskowy. Ważne jest by kod kreskowy był czarny, a jego tło białe – bez szarości i innych elementów (szarego, kolorowego tła, błędów wydruku itd.)

**NIE WOLNO** zaginać biletu na kodzie kreskowym ani wycinać jego elementów.

**Czy wejdę na stadion bez Karty Kibica Reprezentacji Polski?**

Tak. Posiadanie **Karty Kibica Reprezentacji Polski** przy wejściu **NIE JEST** wymagane.

**Jakie dokumenty muszę mieć "przy sobie" przy wejściu na stadion?**

Trzeba mieć ze sobą dokument tożsamości ze zdjęciem oraz numerem PESEL potwierdzający dane nadrukowane na bilecie. Osoby nie posiadające obywatelstwa polskiego muszą posiadać dokument, który był wykorzystany do zakupu biletów (np. paszport).

**Czy będą dostępne bilety w sektorach aktualnie oznaczonych szarym kolorem?**

O tym kiedy i które miejsca trafiają do sprzedaży decyduje tylko i wyłącznie organizator imprezy. Miejsca wyznaczone do sprzedaży trafiają natychmiast po otrzymaniu przez nas decyzji od organizatora.

**Czy jest możliwa zmiana danych osobowych na biletach?**

Jeżeli jest taka możliwość w danym meczu to jest to napisane w opisie danego meczu wraz z podaniem instrukcji zmiany danych osobowych, cenie takiej operacji oraz warunkach do kiedy można dane osobowe zmienić.

## **DLA POCZĄTKUJĄCYCH**

### **Co muszę zrobić aby móc dokonywać zakupów?**

Zakup biletów w systemie laczynaspilka.pl jest możliwy wyłącznie po zarejestrowaniu się i aktywacji konta.

Do rejestracji konieczne jest posiadanie **konta mailowego**, na które przysyłany jest link aktywacyjny oraz podanie nr PESEL.

Niezbędne do dokonania rejestracji jest ustalenie swojego **loginu** oraz wymyślenie **hasła**.

### **Czy można kupić bilet w systemie laczynaspilka.pl bez rejestracji?**

Nie ma takiej możliwości. Wymogiem systemowym jest rejestracja.

## LOGOWANIE

### Nie mogę się zalogować - dlaczego?

Logowanie polega na podaniu w odpowiednich polach swojego **loginu** wybranego przy rejestracji oraz **hasła**. Wymagane jest też włączenie tzw. *Cookies*.

Możliwe, najczęściej występujące przyczyny to:

**1. Podanie błędnego loginu i/lub hasła.** Jeśli zapomniałeś hasła, skorzystaj z przycisku 'Zapomniałeś hasło?'.

Wpisując hasło pamiętaj że wielkość znaków (duże lub małe litery) ma znaczenie dla systemu.

**2. Niewłączona opcja *Cookies*** w Twojej przeglądarce.

**3. Nieaktywne konto - być może nie aktywowałeś swojego konta.** Sama rejestracja nie jest wystarczająca. Należy jeszcze dokonać jej aktywacji poprzez kliknięcie w odpowiedni link znajdujący się w emailu otrzymanym od systemu laczynaspilka.pl.

**5. Ustawienia sieci firmowej uniemożliwiają** korzystanie z naszego systemu. Może to być spowodowane ograniczeniami przeglądarki lub zabezpieczeniami sieci lokalnej.

W takiej sytuacji spróbuj obniżyć poziom zabezpieczeń lub zalogować się z innego komputera.

Lepiej jednak kontaktować się ze swoim administratorem sieci.

### Klikam w link aktywacyjny i nic się nie dzieje. Dlaczego?

Sprawdź czy link aktywacyjny jest w całości. Może się zdarzyć, że czasami jest on "złamany" i zajmuje dwie linie.

Do prawidłowego działania konieczne jest aby całość tekstu składającego się na link była w jednej linii.

## REZERWACJE

### **Chciałbym kupić więcej biletów niż wynosi limit.**

Na jeden login w systemie laczynaspilka.pl można kupić ograniczoną ilość biletów. **Nie prowadzimy sprzedaży grupowej.** Aby kupić więcej biletów należy zaangażować do zakupu kilka osób, które założą w systemie KupBilet.pl swoje konta i z nich zakupią bilety dla kilku osób.

### **Skąd wiem, że rezerwacja została dokonana prawidłowo?**

Po prawidłowym przejściu procedury zamawiania system nadaje rezerwacji unikalny (niepowtarzalny) kod i wysyła do Ciebie emaila z instrukcjami dalszego postępowania.

### **Na jakiej zasadzie mogę otrzymać Fakturę VAT?**

1. System do każdej rezerwacji wystawia automatycznie fakturę VAT, która jest do pobrania po zalogowaniu do systemu.
2. Standardowo faktura VAT jest wystawiana na dane domyślne użytkownika chyba, że umieści on inne dane podczas zakupu biletów.

## DOSTAWA

### **Jakie formy dostawy biletów są dostępne?**

Każdorazowo jest to opisane w danym wydarzeniu. Mogą to być formy biletów drukowanych wysyłane przesyłką kurierską lub pocztą i bilety w formie wydruku własnego. Na wybranych imprezach mogą być bilety tylko w formie wydruku własnego.

Na niektórych wydarzeniach można dokonać zamówienia i wysyłki biletów kolekcjonerskich.

### **Co to jest bilet kolekcjonerski?**

Bilet kolekcjonerski występujący w danym wydarzeniu to wysokiej jakości drukowany bilet zaprojektowany i wykonany z myślą o wymagających odbiorcach. Bilet kolekcjonerski jest dodatkowo płatny, a jego koszt jest opisany w opisie kosztów wysyłki do danego wydarzenia.

### **Czy można zarządzać adresami wysyłkowymi?**

Tak. Nasz system pozwala na wprowadzenie adresu wysyłkowego. Adres podaje się w menu 'Mój Profil-> Menu -> Dane i ustawienia'.

## **PŁATNOŚCI BLUE MEDIA**

### **Czy BLUE MEDIA przekazuje laczynaspilka.pl dane mojej karty kredytowej albo konta bankowego?**

W przypadku korzystania z opcji płatności natychmiastowych realizowanych za pośrednictwem systemu Blue Media, należy pamiętać że laczynaspilka.pl **nie otrzymuje** szczegółowych danych dotyczących osoby wpłacającej. Nie znamy ani numeru konta bankowego, ani tym bardziej karty kredytowej z których zostały dokonane płatności.

## **AKTYWACJA KONTA**

### **Dlaczego nie otrzymałem jeszcze maila z linkiem aktywacyjnym?**

Mail z linkiem aktywacyjnym jest automatycznie wysyłany przez nasz system natychmiast po wypełnieniu formularza rejestracyjnego.

Prosimy o sprawdzenie czy nasze maile nie są kierowane do spamu albo na tzw. czarną listę.

### **Prosimy kierować swoje reklamacje i pretensje w tej sprawie do strony, która utrudnia otrzymanie legalnie wysłanego maila z naszego serwisu.**

Nie mamy żadnego wpływu na działania portali oferujących darmowe skrzynki pocztowe, administratorów firmowych serwerów pocztowych, ani też nie odpowiadamy za komplikacje wynikające z nieprzyjmowania naszych maili.

### **Czy istnieje możliwość aktywacji konta w inny sposób niż przy pomocy linku aktywacyjnego?**

Niestety nie. Wobec konieczności potwierdzenia zgody zainteresowanej osoby na zarejestrowanie się w naszym systemie, konieczne jest kliknięcie w link aktywacyjny znajdujący się z mailu wysłanym po dokonaniu rejestracji.

### **Klikam w link aktywacyjny i nic się nie dzieje. Dlaczego?**

Sprawdź czy link aktywacyjny jest w całości. Może się zdarzyć, że czasami jest on "złamany" i zajmuje dwie linie.

Do prawidłowego działania konieczne jest aby całość tekstu składającego się na link była w jednej linii.

## PUNKTY SPRZEDAŻY

### Instrukcja zakupu biletów w punkcie

1. **Imprezy, na które można zakupić bilety w punktach sprzedaży, oznaczone są odpowiednim znakiem graficznym na stronie sprzedaży danej imprezy.**
2. W menu - Punkty sprzedaży - podana jest lista punktów sprzedaży - możemy znaleźć tam najbliższy nam punkt.
3. W punkcie można zakupić bilet w postaci blankietu biletowego lub kartki formatu A4 z nadrukowanymi treściami uprawniającymi do weryfikacji autentyczności biletu i umożliwiającymi wejście na daną imprezę.
4. Kupując bilet można wybrać sektor/strefę, rząd, miejsce (w zależności od dostępności miejsc na daną imprezę), bądź wybrać bilet bez wskazywania miejsca (jeżeli nie ma takiej opcji w systemie)
5. Poprawnie wydrukowany blankiet biletowy powinien zawierać następujące elementy:
  - a) grafikę - przypisaną danej imprezie
  - b) informację o dniu, godzinie oraz miejscu danej imprezy
  - c) informację o imprezie na kuponie kontrolnym
  - d) kody znajdujące się zarówno z prawej jak i lewej strony blankietu
  - e) numer biletu przy kodzie kreskowym
  - f) przy dole blankietu informację w postaci loginu osoby wystawiającej blankiet oraz kod rezerwacji
  - g) z prawej strony blankietu przed kodem kreskowym nawigację (nawigacja zależna od imprezy zawierająca informację o bramie, dojściu, wejściu, poziomie, sektorze, rzędzie, miejscu-uzupełnionych w zależności od obiektu, na którym odbędzie się impreza)
  - h) cenę biletu z informacją o zawartym w niej podatku VAT oraz kosztach systemowych wraz z podaną ich kwotą
6. **Wydanie blankietu biletowego lub biletu formatu A4 następuje po uiszczeniu kwoty należnej za bilety.**
7. **Fakturę za zakupione w punkcie sprzedaży bilety wystawia dany punkt.**

**UWAGA: Nie można zamówić biletu on-line i odebrać go w punkcie sprzedaży.**