*imię i nazwisko
ulica, numer domu
kod pocztowy, miasto*

*[miasto], dnia [data]*

**Ticketmaster Poland Sp. z o.o.**
ul. Bukowińska 22b
02-703 Warszawa

**Reklamacja z wezwaniem do zapłaty**

***dotyczy: numer zamówienia: ..., numer biletu/numery biletów ...***

Szanowni Państwo,

Jako uczestnik zorganizowanego przez Live Nation sp. z o.o. koncertu zespołu Guns N’Roses, który odbył się 20.06.2017 roku w Gdańsku, reklamuję sposób wywiązania się przez Państwa ze swoich obowiązków wobec mnie jako posiadacza biletu/biletów do strefy Golden Circle na wspomnianym koncercie.

Wobec powyższego wzywam do zapłaty kwoty ... zł, w nieprzekraczalnym terminie do dnia 30 lipca 2017 r., na należący do mnie rachunek bankowy o numerze ....

**Uzasadnienie**

Strefa Golden Circle, zgodnie z nazwą i utartym zwyczajem, jest wydzielonym sektorem bezpośrednio pod sceną (lub ewentualnie oddzieloną od niej sektorem Golden Circle Early Entrance, jednak takiego sektora nie przewidywano jako odrębnego w przypadku omawianego koncertu), umożliwiającym względnie bliski kontakt z artystami relatywnie niewielkiej grupie widzów, poprzez obserwację bezpośrednio artystów na scenie, nie – na telebimach.

Taki charakter sektora jest spójny z jego nazwą – Golden Circle, sugerującej, poprzez użycie słowa „golden” (ang. – złoty) ekskluzywny charakter strefy.

Z tak zdefiniowanym charakterem korespondowała i potwierdzała go oficjalna mapa, którą załączam poniżej:


*Źródło:* [*http://www.stadionenerga.pl/assets/Uploads/\_resampled/ResizedImage600803-Guns-N-Roses-bilety.jpg*](http://www.stadionenerga.pl/assets/Uploads/_resampled/ResizedImage600803-Guns-N-Roses-bilety.jpg)
 *data pobrania pliku z grafiką: 22.06.2017*

Nawet pobieżny rzut oka wskazuje, że strefa Golden Circle jest w istotny sposób mniejsza od pozostałej części tzw. płyty, czyli sektora GA (General Admission).

Tymczasem ku mojemu zaskoczeniu, sytuacja w obiekcie, w którym odbywał się koncert, była diametralnie odmienna: sektor GC okazał się de facto dużo większy od sektora GA i był prawdopodobnie największym sektorem na całym obiekcie. Ilustruje to fotografia (załącznik, fot. 1), wykonana na omawianym koncercie, z wyraźnie widoczną granicą między sektorami GA i GC.

Jakkolwiek rozumiem, że mapka nie była dokładnym planem obiektu, tak różnicy w stosunku do stanu faktycznego nie da się wytłumaczyć jedynie jej poglądowym charakterem. Stosunek wielkości sektora GA do GC był **dramatycznie różny** na mapie oraz w rzeczywistości. Bliższa analiza wskazuje, że proporcja pomiędzy długością boków obu sektorów zmieniła się około 4-krotnie (!) – z ok. 2:1 na ok. 1:2 (patrz: załączniki, fotografie 2 i 3). W przypadku tak uderzających różnic, **jest oczywistym, że mapka wprowadzała w błąd co do wielkości i charakteru sektora Golden Circle**.

Dodatkowo **w błąd wprowadzało użycie, jako nazwy sektora bliższego scenie, słów „golden circle”**, w sposób oczywisty sugerujących sektor stosunkowo niewielki, o wyjątkowym, nawet ekskluzywnych charakterze. W sposób oczywisty, omawiany sektor na gdańskim koncercie Guns N’Roses, takiego charakteru nie miał.

Reasumując, uważam, że **zarówno organizator, jak i sprzedawca biletów (który dysponował pełną wiedzą na temat liczby sprzedawanych biletów) wprowadzili mnie w błąd co do charakteru i jakości świadczenia**, gdyż udział w gdańskim koncercie w strefie Golden Circle nie miał nic wspólnego z doświadczeniem, jakie strefa GC powinna zapewniać:

* w bezpośrednim i bliskim sąsiedztwie sceny panował **ogromny tłok**, czego dowodem był fakt, że podczas koncertu, wokalista Guns N’Roses **dwukrotnie (!) wzywał publiczność do cofnięcia się, by nie powodować zagrożenia dla widzów ściśniętych pod barierkami bezpośrednio pod sceną**. Było to bezpośrednią konsekwencją decyzji organizatora o wielkości sektora. Gdyby Golden Circle było rozmiarów zbliżonych do tych na grafice z planem, na pierwsze rzędy napierałaby publiczność zgromadzona na powierzchni 1/3 płyty stadionu; tymczasem faktycznie, **na pierwsze rzędy napierała publiczność zgromadzona na powierzchni 2/3 płyty stadionu**, oczekująca, by znaleźć się – zgodnie z ideą Golden Circle – jak najbliżej sceny.
* w większej odległości trudno było mówić o „względnie bliskim kontakcie z artystą”; z większości powierzchni sektora Golden Circe scena była bardzo słabo widoczna, a **muzyków obserwować dało się w zasadzie jedynie na telebimach, a nie – jak to powinno być w przypadku stref Golden Circle – bezpośrednio na scenie**.

W związku z powyższym, jako że jakość dostarczonej przez organizatora koncertu usługi odpowiadała udziałowi koncercie dla widza znajdującego się na „zwykłej” płycie, **żądam zwrotu kwoty 100 zł, będącej różnicą pomiędzy ceną biletu do sektora GA (256 zł) i GC (356 zł)**.

W związku z powyższym, jako że jakość dostarczonej przez organizatora koncertu usługi odpowiadała udziałowi koncercie dla widza znajdującego się na „zwykłej” płycie, w oparciu o art. 471 Kodeksu Cywilnego przewidujący, że dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, **żądam zwrotu kwoty ... zł**.

Z poważaniem

*Imię Nazwisko*

# Załączniki

### Fotografia 1.

*Fotografia przedstawiająca faktyczne rozmiary poszczególnych stref widowni. Źródło:* [*https://www.facebook.com/heavyrockpl/photos/a.1387916451460861.1073741827.1387896518129521/1878468982405603/*](https://www.facebook.com/heavyrockpl/photos/a.1387916451460861.1073741827.1387896518129521/1878468982405603/) *data pobrania pliku z grafiką: 22.06.2017*

### Fotografia 2.

*Analiza mapki zawartej w tekście reklamacji, polegająca na zmierzeniu liczby pikseli odpowiednich boków poszczególnych sektorów. Długość boku sektora GA wynosi 141 pikseli, sektora GC – 82 piksele (proporcja 1,7:1). Źródło:* [*http://www.maltreting.pl/wp-content/uploads/2017/07/gnr-mapka-analiza.jpg*](http://www.maltreting.pl/wp-content/uploads/2017/07/gnr-mapka-analiza.jpg)

### Fotografia 3.

*Analiza fotografii nr 1, polegająca na oszacowaniu rzeczywistych proporcji długości boków poszczególnych stref; w analizie zdjęcia wykorzystano fakt, że plastikowe płyty zabezpieczające murawę stadionu tworzą wyraźnie widoczne na zdjęciu pasy; umożliwiło to porównanie długości zewnętrznych krawędzi obu stref. Sektor GA liczy 13 rzędów płyt zabezpieczających, sektor GC – około 30 (proporcja 1:2,3). Źródło:* [*http://www.maltreting.pl/wp-content/uploads/2017/07/gnr-golden-circle-analiza.jpg*](http://www.maltreting.pl/wp-content/uploads/2017/07/gnr-golden-circle-analiza.jpg)