

# REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW

## § 1

### Postanowienia ogólne

1. Definicje:
  - Centrum Kultury – Centrum Kultury z siedzibą w Kamiennej Górze, ul. Tadeusza Kościuszki 4, 58-400 Kamienna Góra, REGON: 230004681, NIP: 614-14-98-100.
  - Regulamin – Regulamin rezerwacji, sprzedaży biletów i organizacji widowni w Centrum Kultury,
  - Kasa Biletowa – miejsce sprzedaży biletów w siedzibie Centrum Kultury,
  - Widz – osoba uczestnicząca w wydarzeniu artystycznym,
  - Kupujący/Zamawiający – osoba nabywająca bilet dla siebie lub dla osób trzecich,
  - Sprzedaż – sprzedaż biletów w kasie Centrum Kultury, za pośrednictwem systemu on-line lub przelewem tradycyjnym po wcześniejszym dokonaniu rezerwacji,
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady rezerwacji, sprzedaży biletów, organizacji widowni, na wydarzenia organizowane przez Centrum Kultury z siedzibą w Kamiennej Górze, (Centrum Kultury).
3. Centrum Kultury honoruje następujące formy płatności za bilety: gotówka, blik, przelew na konto bankowe (po wcześniejszym uzgodnieniu takiej formy płatności), a także przelew elektroniczny przez system sprzedaży internetowej (Przelewy24).

## § 2

### Rezerwacja biletów

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonywać osobiście lub telefonicznie w Impresariacie oraz w Kasie w godzinach pracy (numery telefonu oraz godziny pracy dostępne na stronie internetowej [www.domkultury-kg.org.pl](http://www.domkultury-kg.org.pl)). Rezerwacja mailowa jest możliwa od poniedziałku do piątku od 8.00-20.00.
2. Rezerwacja mailowa nie umożliwia wyboru miejsc. Rezerwacje potwierdzimy mailem zwrotnym w ciągu 2 dni roboczych, w godzinach pracy Impresariatu. W przypadku braku odpowiedzi ze strony Centrum Kultury prosimy o kontakt telefoniczny z biurem (numery telefonu dostępne na stronie internetowej [www.domkultury-kg.org.pl](http://www.domkultury-kg.org.pl)).
3. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
  - (1) liczba biletów;
  - (2) rodzaj biletów;
  - (3) nazwisko i imię;
  - (4) adres e-mail (dla osób, które go posiadają);
  - (5) numer telefonu kontaktowego.

Odmowa podania powyższych danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji.

4. Gdy rezerwujący chce otrzymać fakturę konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe/nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP (dla podmiotów

gospodarczych). Chęć otrzymania faktury należy zgłosić przed zakupem biletów na wydarzenia.

5. W przypadku rezerwacji mailowej lub telefonicznej biletów Widzowie wyrażają zgodę na kontakt przez Centrum Kultury pod podanym numerem telefonu lub adresem mailowym.
6. Zarezerwowane bilety można wykupić płacąc gotówką, kartą płatniczą lub blikiem w Kasie. Można też opłacić bilety przelewem i odebrać przed wydarzeniem – w tym przypadku konieczne jest skontaktowanie się z Biurem Współpracy z Widzami lub z Kasą. Prosimy o dokonanie płatności najpóźniej 7 dni przed wydarzeniem – po tym czasie rezerwacje niewykupione tracą ważność. Wyjątkiem są wydarzenia dla grup szkolnych i przedszkolnych – zakup biletów jest możliwy w dniu wydarzenia.
7. W przypadku rezygnacji z rezerwacji prosimy o poinformowanie Kasy lub Impresariatu.
8. W sprawie rezerwacji biletów zbiorowych Kupujący proszony jest o kontakt osobisty, telefoniczny lub mailowy. Rezerwacje zbiorowe należy opłacać zgodnie z podjętymi ustaleniami, ale nie później niż przed upływem terminu wskazanego na potwierdzeniu rezerwacji.

### **§ 3**

#### **Sprzedaż biletów w kasie**

1. Sprzedaż biletów prowadzona jest w kasie Centrum Kultury w godzinach jej otwarcia.
2. Kasa Centrum Kultury mieści się w siedzibie Centrum Kultury przy ul. Tadeusza Kościuszki 4, 58-400 Kamienna Góra. (godziny pracy kasy podane są na stronie internetowej [www.domkultury-kg.org.pl](http://www.domkultury-kg.org.pl)).
3. Ceny biletów są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług.
4. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości, ceny, miejsc.
5. Kasa wydaje dowód zakupu biletów (paragon lub fakturę).
6. O konieczności wystawienia faktury Kupujący zobowiązany jest do poinformowania Kasjera/Kasjerki przed rozpoczęciem transakcji.

### **§ 4**

#### **Sprzedaż biletów on-line**

Sprzedaż i dystrybucję biletów prowadzi Centrum Kultury z siedzibą w Kamiennej Górze, ul. Tadeusza Kościuszki 4, 58-400 Kamienna Góra, REGON: 230004681, NIP: 614-14-98-100.

1. Umowa sprzedaży pomiędzy Kupującym, a Centrum Kultury zostaje zawarta w przypadku spełnienia wymaganych procedur zakupu biletów na stronie [www.domkultury-kg.org.pl](http://www.domkultury-kg.org.pl):
  1. złożenia przez Kupującego zamówienia on-line;
  2. wypełnienia formularza „Twoje dane”;

3. uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie przelewem bankowym on-line;
  4. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Dokonanie zakupu biletów w systemie on-line oznacza akceptację Regulaminu.
  3. Przy zakupie online biletów, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego.
  4. Bilety pozostają własnością Centrum Kultury do czasu odnotowania przez Centrum Kultury potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego (Bankowe potwierdzenie).
  5. Zapłata za zamówienie niepotwierdzone przez Bank Kupującego w ciągu 18 minut od momentu zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
  6. Płatności za bilety obsługiwane są za pośrednictwem serwisu internetowego przelewy24.pl. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w §4 ust.5 Regulaminu powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności, właściciela serwisu [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: [serwis\\_@\\_przelewy24.pl](mailto:serwis_@_przelewy24.pl).
  7. Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego Przelewy24.
  8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2021 r. sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
  9. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu Przelewy24.
  10. Aby otrzymać fakturę należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję – Faktura – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
  11. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego powinny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, ponieważ tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Centrum Kultury.
  12. W systemie sprzedaży on-line można kupić bilety normalne i ulgowe.
  13. Osoby, które zakupiły w systemie sprzedaży on-line bilety ulgowe, zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na wydarzenie, na który zostały zakupione bilety. Bilety ulgowe bez udokumentowania prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na widowieństwo – są nieważne.
  14. System sprzedaży on-line umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jedno wydarzenie.
  15. W przypadku konieczności zakupu większej liczby biletów niż została określona w §4 ust.15 Centrum Kultury prosi o kontakt telefoniczny z Impresariatem lub Kasą biletową Centrum Kultury.
  16. Sprzedaż biletów w Systemie on-line kończy się 24 godziny przed rozpoczęciem danego wydarzenia.
  17. Centrum Kultury zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży on-line w każdej chwili, bez podawania przyczyn.
  18. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku biletów w Kasie biletowej Centrum Kultury.
  19. Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

20. W przypadku podania nieprawidłowych danych do faktury, Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do próby kontaktu celem aktualizacji danych. W przypadku braku kontaktu z winy Zamawiającego, Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do odmowy wystawienia faktury.

## § 5

### Płatności

1. Płatności za bilety można dokonać gotówką w kasie Centrum Kultury przy zakupie biletów.
2. Po wcześniejszym ustaleniu rezerwacji można dokonywać wpłat bezpośrednio na konto bankowe: Bank Spółdzielczy w Kamiennej Górze **02 8395 0001 0011 5036 2003 0001**. W opisie prosimy wpisać imię i nazwisko oraz datę i tytuł wydarzenia. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy). Prosimy o dokonanie płatności najpóźniej na 7 dni przed datą wydarzenia.
3. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kasy, pod warunkiem wpływu pełnej ceny biletu na rachunek bankowy Centrum Kultury.
4. Odbiór biletu na wydarzenie możliwy jest w kasie Centrum Kultury najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.

## § 6

### Rodzaje biletów

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu na dane wydarzenie.
2. Bilet upoważnia Widza do jednorazowego wejścia na konkretne wydarzenie na które został zakupiony.
3. Bilet abonamentowy upoważnia do uczestnictwa w wybranej serii wydarzeń.
4. Cena biletu uzależniona jest od miejsca.
5. Centrum Kultury prowadzi sprzedaż biletów:
  1. bilet normalny,
  2. bilet ulgowy,
  3. bilet specjalny,
  4. wejściówka.
6. Bilety ulgowe: przysługują uczniom, studentom, emerytom, rencistom, kombatanom, osobom niepełnosprawnym i ich opiekunom oraz osobom przebywającym w domach opieki społecznej na podstawie dokumentu upoważniającego do zniżki.
7. Wszystkie zniżki stosuje się od cen biletów normalnych dla poszczególnych stref na widowni.
8. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody Centrum Kultury.

## § 7

### Zwroty i wymiana biletów

1. W przypadku, gdy wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Centrum Kultury, Centrum Kultury przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu równowartości ceny biletu w terminie do 1 miesiący po odwołanym wydarzeniu. Zwrot będzie dokonany przelewem tradycyjnym. Dopuszcza się możliwość zmiany terminu wydarzenia lub wybór innego tytułu z repertuaru własnego Centrum Kultury i z zachowaniem cen biletów.
2. Bilety w ilości powyżej 10 sztuk można zwracać najpóźniej na 10 dni przed datą wydarzenia.
3. Bilety indywidualne można zwracać najpóźniej na 3 dni przed datą rozpoczęcia wydarzenia.
4. Po terminach wymienionych w §7 pkt. 2 i 3 możliwa będzie jedynie zmiana terminu wydarzenia lub wybór innego tytułu z repertuaru Centrum Kultury i z zachowaniem cen biletów.
5. Zmiana, o której mowa w §7 pkt. 4 musi zostać zrealizowana w ciągu kolejnych 2 miesięcy pracy Centrum Kultury. Po tym okresie środki wpłacone na poczet rezerwacji przepadają na rzecz Centrum Kultury.
6. Warunkiem zwrotu należności za bilety zakupione w Kasie Biletowej jest okazanie paragonu fiskalnego lub faktury zakupu i/lub zakupionego biletu.
7. Warunkiem zwrotu należności za bilety zakupione za pośrednictwem przelewu tradycyjnego jest okazanie zakupionego biletu i/lub dowodu zakupu – bankowe potwierdzenie zapłaty.
8. W przypadku zwrotu za zakupione bilety drogą elektroniczną należy odesłać bilet elektroniczny na adres e-mail Centrum Kultury: ck@umkg.pl oraz dołączyć informacje: imię i nazwisko nabywcy biletu, nr transakcji lub adres e-mail podany w zamówieniu w systemie sprzedaży Przelewy24, nr rachunku bankowego i dane właściciela podanego rachunku, na który ma być dokonany zwrot.
9. Zwrotów należności za zakupione bilety dokonuje się gotówką w kasie lub przelewem, po wcześniejszym uzgodnieniu z pracownikiem Biura Współpracy z Widzami. Koszt zwrotu należności przelewem ponosi klient. Centrum Kultury przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty stanowiącej wartość zakupionego biletu – cena widniejąca na bilecie (z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24).
10. Bilety uszkodzone mogą podlegać wymianie, bilety z oderwanym kuponem kontrolnym nie podlegają zwrotowi ani wymianie.
11. W przypadku, gdy Centrum Kultury nie będzie w stanie przyjąć rezygnacji, istnieje możliwość przekazania rezerwacji osobom trzecim – do zakupu biletów w kasach wystarczy znajomość nazwiska oraz numeru rezerwacji.
12. W przypadku odwołania imprezy z przyczyn oddziaływania sił wyższych (kataklizmy, klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, żałoba narodowa itp.) osobom, które zakupiły bilety, przysługuje zwrot należności w terminie do 6 miesięcy od planowanej daty imprezy lub – w miarę możliwości – wymiana na inny termin.
13. Centrum Kultury nie przewiduje możliwości zwrotu kwoty za Bilet Podarunkowy.
14. W przypadku konieczności odwołania wizyty w Centrum Kultury ze względu na nałożoną na uczestników wydarzenia kwarantannę związaną z wprowadzonym

- na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej przez Ministra Zdrowia stanu epidemii/zagrożenia epidemicznego, osobom, które przedstawią dokumenty poświadczające objęcie kwarantanną przysługuje zwrot wartości zakupionych biletów – cena widniejąca na bilecie (z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24).
15. Wydarzenie i inne wydarzenia zaczynają się punktualnie, bilet traci ważność z momentem rozpoczęcia wydarzenia lub wydarzenia wskazanego na bilecie, co oznacza, że spóźniona osoba nie ma możliwości wejścia na wydarzenie (wyjątek stanowi sytuacja opisana w §8 ust.4 Regulaminu), nie ma prawa do zwrotu.
  16. Bilety niewykorzystane, które utraciły ważność nie podlegają zwrotowi.

## **§ 8**

### **Zasady organizacji widowni**

1. Bilety zakupione w Kasie biletowej oraz za pośrednictwem strony internetowej Centrum Kultury nie mogą być kopiowane, przerabiane, skanowane.
2. Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego. Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego.
4. Wydarzenia zaczynają się punktualnie, dlatego Centrum Kultury ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Jeżeli będzie taka możliwość, widz zostanie wpuszczony na widownię w pierwszym dogodnym momencie na miejsce wskazane przez pracownika Centrum Kultury.
5. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
6. W budynku Centrum Kultury obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania tzw.e-papierosów.

## **§ 9**

### **Ochrona danych Kupującego**

1. Administratorem danych osobowych zgodnie z Art. 4 ust 7 ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE jest Centrum Kultury. Kupujący ma prawo do skontaktowania się z naszym inspektorem ds. Ochrony danych pod adresem: [iod@kamiennagora.pl](mailto:iod@kamiennagora.pl). Dane Kupującego przetwarzamy na podstawie: Art. 6 ust 1 lit a. RODO, jeśli Kupujący wyrazi nam odrębną zgodę (np. na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną Newsletter), Art. 6 ust 1 lit b. RODO, jeśli Kupujący zawiera z nami umowę o realizację usługi np. zakupu biletów on-line lub rezerwuje miejsce na naszych

wydarzeniach. Możemy również oddzwonić lub odpisać jeśli poda nam swój numer telefonu, e-mail w związku z realizacją usługi. Art. 6 ust 1 lit c RODO, jeśli wynika to z obowiązku prawnego, Art. 6 ust 1 lit f. RODO, w prawnie uzasadnionych celach np. przechowujemy dane po wydarzeniach przez określony okres w celu prawidłowego rozliczenia fiskalnego i księgowego wydarzenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami. Na tej podstawie przetwarzamy dane w celach marketingowych znaczy to że przez określony czas zadzwonić w celu zaproszenia na inne nasze wydarzenia, kupujący może wyrazić sprzeciw wobec tego celu w dowolnym momencie. Odbiorcami danych Kupującego mogą być operatorzy płatności, podmioty upoważnione na mocy przepisów prawa lub przepisów dotyczących działalności podmiotów publicznych. W przypadku kontaktu z nami poprzez e-mail lub formularz kontaktowy, telefon, podane informacje (adres e-mail, nazwisko, imię i numer telefonu) będą przechowywane w celu utrzymania kontaktu. Usuwamy dane, dla których ustał cel przetwarzania, lub ograniczamy ich przetwarzanie, jeśli istnieją inne ustawowe wymagania dotyczące przechowywania danych. W przypadku zakupów on-line dane będą przechowywane pięć lat obrachunkowych od daty wydarzenia, w celu jego rozliczenia, oraz z zakresie koniecznym wynikającym z przepisów dotyczących przechowywania dokumentacji księgowej. W celach marketingowych możemy przechowywać dane około 10 lat. Kupujący ma następujące prawa w odniesieniu do swoich danych osobowych:

- prawo dostępu do swoich danych,
  - prawo do sprostowania lub usunięcia,
  - prawo do ograniczenia przetwarzania,
  - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
  - prawo do przenoszenia danych,
  - prawo cofnięcia wyrażonej zgody.
2. Kupujący ma również prawo do złożenia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorującego ochronę danych. Podanie danych jest dobrowolne lecz konieczne do realizacji usługi lub kontaktu. Nie profilujemy danych osobowych w rozumieniu RODO.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy Impresariatu i Kasy Biletowej Centrum Kultury opublikowane zostały na stronie [www.domkultury-kg.org.pl](http://www.domkultury-kg.org.pl). Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz w Kasie biletowej Centrum Kultury.