

**REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW ON-LINE**  
**za pośrednictwem strony internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl)**  
**obowiązujący w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie**

**§ 1**  
**Definicje**

W ramach niniejszego Regulaminu mają zastosowanie poniższe definicje:

1. Centrum – Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie wpisane do Rejestru Instytucji Kultury pod nr: 1, z siedzibą Plac Jana Pawła II 2, 41-922 Radzionków, posiadające NIP: 626-00-10-263 oraz Regon: 000287125,
2. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży on-line biletów za pośrednictwem strony internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl),
3. Witryna – strona internetowa [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl), za pośrednictwem której można dokonać zakupu biletu przez systemu sprzedaży on-line,
4. Kupujący – osoba dokonująca zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl),
5. Wydarzenie – biletowane imprezy kulturalne odbywające się w Centrum, tj. różnego rodzaju przedstawienia, koncerty, kabarety itp. oraz projekcje kinowe, na które zakup biletu upoważnia do wzięcia w nich udziału.
6. Bilety - bilety wstępu na wydarzenia odbywające się w Centrum udostępnione do sprzedaży za pośrednictwem Witryny,
7. Kasa – miejsce sprzedaży biletów mieszczące się w siedzibie Centrum,
8. Impresariat – Dział Impresaryjno – Techniczny znajdujący się w strukturze organizacyjnej Centrum, odpowiedzialny za zadania z zakresu realizacji imprez kulturalnych, w tym m.in. za kontakt z osobami zainteresowanymi uczestnictwem w danym wydarzeniu.

**§ 2**  
**Zasady ogólne**

1. Organizatorem internetowej sprzedaży biletów jest Centrum.
2. Dokonanie zakupu biletów w systemie on-line oznacza zapoznanie się i akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Zakup biletu jest równoznaczny z zapoznaniem się i akceptacją obowiązującego w Centrum Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie.
4. Serwis umożliwia zakup biletów pod warunkiem dokonania zapłaty za zamawiane bilety w momencie ich zakupu, poprzez system Przelewy24.pl.
5. Złożenie zamówienia na zakup biletów jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją przez Kupującego Regulaminu Przelewy24.
6. Za pośrednictwem Witryny nie można dokonywać rezerwacji biletów.

**§ 3**  
**Procedura zakupu biletów**

1. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez każdorazowe przejście przez Kupującego ścieżki składającej się z niżej wymienionych kroków:
  - a. wybór wydarzenia i zamówienie biletu przez zakładkę Kup Bilet,
  - b. wybór liczby zamawianych biletów,
  - c. rejestracja Kupującego poprzez wypełnienie formularza z podaniem wszystkich wymaganych w nim danych,
  - d. uiszczenie zapłaty za zamówienie przez system płatności Przelewy24.pl,

- e. otrzymanie przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres email.
2. W przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury VAT, Kupujący zobowiązany jest podczas zamawiania zaznaczyć opcję faktura i podać wszystkie poprawne dane, niezbędne do jej wystawienia.
3. Fakturę, o której mowa w ust. 2 można odebrać osobiście w Impresariacie Centrum po uprzednim:
  - a. wskazaniu numeru zamówienia, który Kupujący otrzymał drogą elektroniczną w momencie dokonania zakupu przez Witrynę,
  - b. przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość Kupującego lub osoby wskazanej przez Kupującego do odebrania faktury.
4. Centrum zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podania przyczyn, a także ustalania innego terminu zakończenia sprzedaży online i/lub wprowadzenie sprzedaży biletów na daną imprezę tylko w kasie.
5. Sprzedaż biletów poprzez Witrynę kończy się 3 godziny przed godziną rozpoczęcia wydarzenia.
6. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Witryny nie oznacza braku biletów w kasie Centrum.
7. Za pośrednictwem Witryny można jednorazowo kupić do 10-ciu biletów na jedno wydarzenie.
8. W celu zakupienia:
  - a. biletu po zamknięciu sprzedaży przez Witrynę
  - b. większej ilości biletów, niż została określona w ust. 7, prosimy o kontakt telefoniczny z Impresariatem lub z kasą Centrum.

#### **§ 4**

#### **Płatność i dostawa**

1. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A., z siedzibą w Poznaniu za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl.
2. Bilety pozostają własnością Centrum do momentu odnotowania przez Centrum potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
3. Zamówienie nieopłacone w ciągu czasu podanego na etapie przyjmowania zlecenia, zostaje automatycznie anulowane. Prosimy o sprawdzenie prawidłowości przeprowadzonej transakcji.
4. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez bank Kupującego w ciągu 2 godzin od momentu zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
5. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4 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 firmę PayPro S.A.
6. Podane ceny biletów zawierają podatek VAT.
7. Do ceny biletu doliczana jest opłata manipulacyjna serwisu Przelewy24.pl.
8. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego powinny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, ponieważ tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Centrum.
9. Udostępnienie biletów Kupującemu następuje po potwierdzeniu przyjęcia płatności poprzez wysłanie na podany przez Kupującego adres poczty elektronicznej załącznika z biletem elektronicznym do samodzielnego wydruku lub zapisania go na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
10. Kupujący – w razie wybrania odpowiedniej opcji – może odebrać bilety w kasie Centrum.

11. Odbiór biletu, o którym mowa w ust. 10 następuje na podstawie numeru zamówienia, który Kupujący otrzymuje drogą elektroniczną i musi nastąpić nie później niż na 30 min przed danym wydarzeniem na jaki bilet został zakupiony.
12. Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego skontrolowania otrzymanych biletów pod kątem ich zgodności ze złożonym zamówieniem.
13. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
14. Wstęp na imprezę jest możliwy tylko po okazaniu i weryfikacji biletu wstępu.
15. W przypadku zakupu – w ramach jednego zamówienia – więcej niż jednego biletu, na wszystkich biletach widnieć będzie imię i nazwisko osoby kupującej.
16. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Kopiowanie, zniszczenie, jego utrata lub brak możliwości weryfikacji kodu może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu, na który został zakupiony bilet.
17. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości uczestnictwa przez Kupującego w wydarzeniu na jakie nabył bilet w przypadkach, o których mowa w ust. 16.

## **§ 5**

### **Reklamacje, zwroty i wymiana biletów**

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu dwóch dni roboczych od momentu zakupu biletów.
2. Zgłoszenia można dokonać osobiście – w Impresariacie Centrum lub elektronicznie – na adres: [kasa@karolinka.art.pl](mailto:kasa@karolinka.art.pl).
3. W przypadku, gdy spektakl nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Centrum oraz z przyczyn oddziaływania sił wyższych /np. kataklizm, klęska żywiołowa, ataki terrorystyczne, żałoba narodowa/, Centrum dokonywać będzie zwrotu kwoty biletu zakupionego przez Kupującego.
4. Do przyczyn leżących po stronie Centrum zalicza się odwołanie imprezy, zmiany jej daty, miejsca lub inna istotna zmiana leżąca po stronie Centrum.
5. O fakcie odwołania wydarzenia Kupujący powiadomiony zostanie elektronicznie, na adres wskazany przy rejestracji dokonywanej w trakcie zakupu biletu za pośrednictwem Witryny.
6. W przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia, na które został zakupiony bilet Kupujący ma możliwość przebukowania biletu na inny termin lub uczestnictwa w wydarzeniu w innym miejscu, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Kupujący informuje Centrum o fakcie wyrażenia chęci przebukowania biletu na inny termin lub uczestnictwa w wydarzeniu w innym miejscu drogą elektroniczną – na adres [kasa@karolinka.art.pl](mailto:kasa@karolinka.art.pl) - nie później niż w terminie 3 dni od momentu otrzymania maila, o którym mowa w ust. 5.
8. Zwrot, o którym mowa w ust. 3 dokonywany jest na konto Kupującego, z którego realizowana była zapłata za pośrednictwem Witryny w wysokości wpłaconej kwoty stanowiącej wartość zakupionego biletu – cena widniejąca na bilecie /z pominięciem opłaty manipulacyjnej, o której mowa w § 4 ust. 7/.
9. Dopuszcza się możliwość zwrotu zakupionych za pośrednictwem Witryny biletów, z przyczyn leżących po stronie Kupującego bez konieczności podania przez niego przyczyny zwrotu na zasadach określonych w ust. 10 do 13.
10. Zwrot, o którym mowa w ust. 9 może nastąpić jedynie w kasie Centrum, najpóźniej na 7 dni przed datą wydarzenia na jakie zakupiony został bilet.
11. Dopuszcza się możliwość zwrotu, o którym mowa w ust. 9 w formie gotówkowej – w kasie Centrum lub przelewem bankowym.
12. Warunkiem dokonania przez Centrum zwrotu, o którym mowa w ust. 9 jest spełnienie łącznie poniższych przesłanek:

- a. przedstawienia dokumentu potwierdzającego tożsamość Kupującego,
  - b. złożenie pisemnego oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od zakupu, które powinno posiadać co najmniej informację o:
    - numeru zamówienia, który Kupujący otrzymał drogą elektroniczną w momencie dokonania zakupu przez Witrynę,
    - danych osobowych Kupującego wskazanych na formularzu rejestracji wypełnianego w momencie dokonywania zakupu przez Witrynę
    - formie dokonania zwrotu środków pieniężnych, a w przypadku zwrotu dokonywanego w formie przelewu bankowego n- nr konta na jakie ma być dokonany zwrot.
13. W przypadku zwrotu, o którym mowa w ust. 9, Centrum pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 20% wartości biletu, która podlega potrąceniu w momencie dokonania zwrotu Kupującemu środków pieniężnych przez Centrum.
14. Centrum nie przewiduje możliwości wymiany biletów.

## **§ 6**

### **Ochrona danych Kupującego**

1. Dokonując zakupu Kupujący wyraża zgodę na gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia, kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do poprawnego funkcjonowania systemu sprzedaży biletów za pośrednictwem Witryny.
2. Kupujący może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Centrum informacji o charakterze reklamowym i handlowym, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Wyrażanie zgody, o której mowa w ust. 2 nie jest warunkiem realizacji zamówienia. Zgoda ta jest udzielana przez Kupującego poprzez odznaczenie dodatkowej opcji w formularzu zamówienia.
4. Przekazanie danych przez Klienta ma charakter dobrowolny, jednakże niezbędny do dokonania zakupu biletów za pośrednictwem Witryny.
5. Dokonując zakupu biletów za pośrednictwem Witryny, Kupujący zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz niewprowadzających w błąd.
6. Gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych Kupującego przez Centrum odbywa się zgodnie z przepisami:
  - a. Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych /tekst jednolity Dz.U. z 2014r., poz. 1182 z późn.zm./,
  - b. Ustawy z dnia 18 lutego 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną /Dz.U. z 2013r., poz. 1422 z późn.zm./.
7. Kupującemu przysługuje prawo wglądu do treści podanych danych osobowych oraz ich korygowania lub usunięcia.

## **§ 7**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin oraz regulaminy o których mowa w § 2 ust. 3 i § 2 ust. 5 dostępny jest na stronie internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl) oraz w siedzibie Centrum.
2. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy Centrum i jego poszczególnych Działów w tym Impresariatu i kasy Centrum dostępne są na stronie internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl).
3. Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany w repertuarze.
4. Umowa sprzedaży biletów zawierana jest między Kupującym a Centrum.
5. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych i błędnych danych w formularzu zamówienia,
  - b. wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu oraz sieci Internet,
  - c. za bilety zagubione przez Kupującego,
  - d. wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet,
  - e. indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji,
  - f. przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
6. Serwis Przelewy24 za pośrednictwem którego Kupujący dokonuje płatności za zakupione bilety jest jednym z wielu serwisów internetowych poznańskiej Grupy DialCom24, w ramach której PayPro SA - Agent Rozliczeniowy prowadzi system autoryzacji i rozliczeń na podstawie decyzji Prezesa Narodowego Banku Polskiego Nr 1/2011 z dnia 1.04.2011 oraz świadczy usługi płatnicze w charakterze krajowej instytucji płatniczej na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10.06.2014, wpisanej do rejestru usług płatniczych wraz z Dialcom24 Sp. z o. o - Agentem Płatniczym pod numerem nr IP24/2014 (dostępnym na <https://erup.knf.gov.pl/View/>). Działalność PayPro SA jako Krajowej Instytucji Płatniczej podlega nadzorowi Urzędowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  7. Centrum zastrzega sobie prawo dokonywania zmian i aktualizacji treści niniejszego Regulaminu, przy czym każda zmiana będzie podawana do wiadomości Kupującego poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Witrynie i umieszczenie w Witrynie zmienionego Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 7.
  8. Zamówienia złożone przez Kupującego przed wejściem w życie zmian Regulaminu są realizowane według zapisów sprzed ww. zmian.