

**Zarządzenie Nr 8/2018  
Dyrektora Centrum Kultury „Karolinka”**

**z dnia 28 września 2018 roku**

**w sprawie wprowadzenia  
Regulaminu Zakupu Biletów On-line  
w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie**

Działając na podstawie § 10 ust. 1 pkt 4) Statutu Centrum Kultury „Karolinka” nadanego przez Radę Miasta Radzionków Uchwałą Nr XXVII/264/2012 z dnia 27 grudnia 2012 roku wraz z późniejszymi zmianami

**Dyrektor Centrum Kultury „Karolinka”  
zarządza, co następuje:**

§ 1.

1. Wprowadza się **Regulamin Zakupu Biletów On-line w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie**, stanowiący załącznik do niniejszego Zarządzenia.
2. Traci moc Zarządzenie Nr 6/2015 Dyrektora Centrum Kultury „Karolinka” z dnia 30 września 2015 roku w sprawie wprowadzenia Regulaminu Zakupu Biletów On-line.

§ 2.

1. Wykonanie Zarządzenia powierza się Głównemu Księgowemu Centrum.
2. Niniejszy **Regulamin Zakup Biletów On-line w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie** dostępny jest na stronie internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl) oraz w Kasie biletowej Centrum.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 1 października 2018 roku.

DYREKTOR  
  
mgr Justyna Konik

**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 system sprzedaży on-line,
4. Kupujący – osoba dokonująca zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl),
5. Wydarzenie – bileutowane 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,

**§ 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 „chcę otrzymać fakturę” i podać wszystkie poprawne dane, niezbędne do jej wystawienia.
  3. Faktura, o której mowa w ust. 2 zostanie przesłana na adres email wskazany przy rejestracji zakupu w terminie nie później niż do 7 dni od daty zakończenia wydarzenia na jakie został zakupiony bilet.
  4. Fakturę, o której mowa w ust. 2 można odebrać również osobiście w Kasie Centrum po uprzednim:
    - a. wskazaniu numeru zamówienia, który Kupujący otrzymał drogą elektroniczną w momencie dokonania zakupu przez Witrynę,
    - b. wskazania imienia i nazwiska Kupującego.
  5. W przypadku niezadeklarowania chęci otrzymania faktury w trakcie zamawiania a podjęcia takiej decyzji po dokonaniu zakupu Kupujący zobowiązany jest zadeklarować chęć otrzymania faktury wg zasad określonych w ust. 6.
  6. Deklarację, o której mowa w ust. 5 należy przesłać z maila za pośrednictwem, którego dokonywano płatności na adres email: [kasa@karolinka.art.pl](mailto:kasa@karolinka.art.pl) lub złożyć osobiście w Kasie Centrum podając jednocześnie w formie pisemnej:
    - a. datę dokonania wpłaty,
    - b. dane osoby dokonującej wpłaty,
    - c. indywidualny numer zamówienia,
    - d. dane osoby /firmy na które ma być wystawiona faktura,
    - e. adres email w przypadku, gdy faktura miałaby zostać przesłana w wersji elektronicznej,
    - f. imię i nazwisko osoby odbierającej fakturę w przypadku, gdy faktura miałaby zostać odebrana w Kasie Centrum.
  7. W uzasadnionych przypadkach /np. jeżeli Kupujący nie posiada maila/ na wniosek Kupującego faktura, o której mowa w ust. 5 może zostać przesłana pocztą na wskazany we wniosku adres.
  8. 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.
  9. Sprzedaż biletów poprzez Witrynę kończy się 3 godziny przed godziną rozpoczęcia wydarzenia.
  10. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Witryny nie oznacza braku biletów w kasie Centrum.
  11. Za pośrednictwem Witryny można jednorazowo kupić do 10-ciu biletów na jedno wydarzenie.

#### **§ 4**

#### **Płatność i dostawa**

1. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A., z siedzibą w Poznaniu za pośrednictwem serwisu [Przelewy24.pl](https://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. Samo otrzymanie maila o „przyjęciu zamówienia w systemie biletowym” nie jest równoznaczne z zakupem biletów.
5. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez bank Kupującego w ciągu 2 godzin od momentu zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

6. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 5 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.
7. Podane ceny biletów zawierają podatek VAT.
8. Do ceny biletu doliczana jest opłata manipulacyjna serwisu Przelewy24.pl.
9. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego powinny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, ponieważ tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Centrum.
10. Udostępnienie biletów Kupującemu, będące jednocześnie finalizacją zakupu, 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.
11. Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego skontrolowania otrzymanych biletów pod kątem ich zgodności ze złożonym zamówieniem.
12. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
13. Wstęp na imprezę jest możliwy tylko po okazaniu i weryfikacji biletu wstępu.
14. 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.
15. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości uczestnictwa przez Kupującego w wydarzeniu na jakie nabył bilet w przypadkach, o których mowa w ust. 14.

## **§ 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 Kasie Centrum lub elektronicznie – na adres: [kasa@karolinka.art.pl](mailto:kasa@karolinka.art.pl).
3. W przypadku, gdy wydarzenie na jakie został zakupiony bilet nie odbędzie się /tj. impreza zostanie bezwzględnie odwołana/ 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. W przypadku, gdy wydarzenie na jakie został zakupiony bilet ulegnie zmianie w zakresie:
  - a. zmiany jego daty,
  - b. zmiany miejsca imprezy,
  - c. innej istotnej zmiany leżącej po stronie Centrum,zakupiony bilet zachowuje ważność, a w przypadku gdy Kupujący nie zaakceptuje powstałych zmian przysługuje mu zwrot kwoty zakupionego biletu.
5. O fakcie odwołania wydarzenia, zmiany daty lub miejsca wydarzenia lub innej istotnej zmianie leżącej po stronie Centrum, Kupujący powiadomiony zostanie elektronicznie, na adres wskazany przy rejestracji dokonywanej w trakcie zakupu biletu za pośrednictwem Witryny.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 Kupujący ma możliwość zrezygnowania z wydarzenia z możliwością otrzymania zwrotu kwoty zakupionego biletu, z zastrzeżeniem ust. 7.

7. Kupujący informuje Centrum o fakcie zrezygnowania z wydarzenia z możliwością otrzymania zwrotu kwoty zakupionego biletu drogą elektroniczną – na adres [kasa@karolinka.art.pl](mailto:kasa@karolinka.art.pl) - nie później niż w terminie 14 dni od momentu otrzymania maila, o którym mowa w ust. 5, nie później jednak niż w dniu /godzinie odbycia się wydarzenia na nowych warunkach.
8. Zwrot, o którym mowa w ust. 3 i 6 dokonywany jest przez System sprzedaży on-line za pośrednictwem Witryny na konto, z którego realizowana była płatność.
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. Procedura zwrotu, 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. Zwrot środków pieniężnych, o którym mowa w ust. 9 dokonywany jest przez System sprzedaży on-line za pośrednictwem Witryny na konto, z którego realizowana była płatność.
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:
    - numerze 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
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. Brak zgody przez Kupującego następuje 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. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy

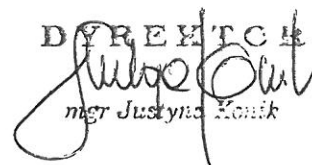
95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1) – RODO;

- b. Ustawy z dnia 18 lutego 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną /t.j. Dz.U. z 2017r., poz. 1219 z póź.zm./.
7. Kupującemu przysługuje prawo wglądu do treści podanych danych osobowych oraz ich korygowania lub usunięcia.
  8. Dodatkowa klauzula informacyjna w zakresie informacji o ochronie danych osobowych stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

## § 7

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin oraz regulaminy o których mowa w § 2 ust. 3 i 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 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.
9. W sprawach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu ostateczne decyzje podejmuje Dyrektor Centrum.

DYREKTOR  
  
mgr Justyna Konik

### **Klauzula informacyjna – informacje o ochronie danych osobowych**

1. Zgodnie z art. 13 ust.1 i 2 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 (Dz.Urz.UE L z 2016 r. Nr 119, s.1) informuję, że:
  - 1) Administratorem danych osobowych Kupującego jest Centrum Kultury „Karolinka” z siedzibą w Radzionkowie, Plac Jana Pawła II 2, 41-922.
  - 2) W celu ochrony danych osobowych Kupującego powołano Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować mailowo pod adresem: [iod@karolinka.art.pl](mailto:iod@karolinka.art.pl).
  - 3) Dane osobowe Kupującego: imię, nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail przetwarzane będą w celu rezerwacji, sprzedaży biletów w kasie Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie, zakupu biletów online za pośrednictwem Witryny [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl), na wydarzenia organizowane w Centrum na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a. RODO.
  - 4) Odbiorcą danych Kupującego będzie Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie oraz podmioty związane z systemem rezerwacji, sprzedaży biletów w kasie Centrum, zakupu biletów online za pośrednictwem Witryny [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl), na wydarzenia organizowane w Centrum - system elektronicznej sprzedaży biletów „VisualTicket” – [visualnet.pl](http://visualnet.pl) oraz [Przelewy24.pl](http://Przelewy24.pl).
  - 5) Dane osobowe Kupującego będą przechowywane przez okres niezbędny do przeprowadzenia procedury związanej z rezerwacją, sprzedażą biletów w kasie Centrum Kultury "Karolinka" w Radzionkowie oraz za pośrednictwem systemu elektronicznej sprzedaży biletów VisualTicket ([Visualnet.pl](http://Visualnet.pl)) i zachowania tych danych celem zabezpieczenia prawnych interesów obu stron.
  - 6) Kupujący posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  - 7) Kupujący ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych Państwa dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
  - 8) Podanie przez Kupującego danych osobowych może być wymogiem ustawowym/warunkiem umownym/warunkiem zawarcia umowy. Kupujący jest zobowiązany do ich podania, a konsekwencją niepodania niezbędnych danych osobowych będzie brak możliwości rezerwacji i zakupu biletów w Centrum Kultury „Karolinka” w Radzionkowie, zakupu biletów online za pośrednictwem Witryny [www.karolinka.art.pl](http://www.karolinka.art.pl), na wydarzenia organizowane w Centrum.

DYREKTOR  
  
mgr Justyna Kocik