

## REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW I DOKONYWANIA ZWROTÓW W SYSTEMIE SPRZEDAŻY BILETÓW BIELSKIEGO CENTRUM KULTURY IM. MARII KOTERBSKIEJ

### I. DEFINICJE:

- **BCK** – Bielskie Centrum Kultury im. Marii Koterbskiej z siedzibą w Bielsku-Białej przy ul. Juliusza Słowackiego 27, kod: 43-300, NIP: 547-004-60-60, REGON: 070400268, tel. 33/828-16-55, 33/828-16-45, e-mail: bck@bck.bielsko.pl, wpisane w Księdze Rejestrowej Instytucji Kultury, prowadzonej przez Prezydenta Miasta Bielska-Białej pod nr 1;
- **System** – System Sprzedaży Biletów Bielskiego Centrum Kultury im. Marii Koterbskiej, działający pod adresem: [www.bck.bielsko.pl](http://www.bck.bielsko.pl) lub [www.bilety.bck.bielsko.pl](http://www.bilety.bck.bielsko.pl), sprzedający za pośrednictwem Internetu bilety upoważniające do wstępu na imprezy kulturalne;
- **Bilety / bilet** – bilety upoważniające do wstępu na wydarzenie kulturalne organizowane lub współorganizowane przez BCK lub organizowane przez innego organizatora, sprzedawane za pośrednictwem Systemu;
- **Klient** – osoba dokonująca zakupów;
- **Kod rezerwacji** – unikalny numer nadawany przez System przy zamawianiu biletu;
- **Przelew elektroniczny** – płatność wykonywana przez Klienta z konta bankowego on-line, za pośrednictwem systemu PayPro S.A.;
- **Regulamin** – niniejszy regulamin zakupu biletów i dokonywania zwrotów za pośrednictwem Systemu;
- **Kasa** – miejsce zakupu biletów w siedzibie BCK, miejsce kontaktu z klientami /informacje dotyczące zakupu biletów, działania Systemu, uwagi i reklamacje/;
- **Wydarzenie** – biletowana impreza kulturalna odbywająca się w siedzibie lub poza siedzibą BCK.

### II. PRZYJMOWANIE I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

1. BCK prowadzi sprzedaż biletów za pośrednictwem sieci Internet na stronie [www.bck.bielsko.pl](http://www.bck.bielsko.pl) lub [www.bilety.bck.bielsko.pl](http://www.bilety.bck.bielsko.pl), za pomocą, której Klient składa zamówienie.
2. Klient, składając zamówienie i uiszczając cenę, zawiera z BCK umowę świadczenia usługi związanej z wydarzeniami kulturalnymi, czego potwierdzeniem jest zakupiony bilet.
3. Składając zamówienie Klient zobowiązany jest dokonać wyboru wydarzenia kulturalnego, rodzaju i ilości biletów, sposobu płatności oraz formy odbioru biletów.
4. Dokonanie zakupu biletów w Systemie online wymaga zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu.
5. Złożenie zamówienia wiąże się z wypełnieniem formularza i podaniem w nim wszystkich wymaganych danych (imię, nazwisko, miejscowość, adres e-mail).
6. W przypadku imprezy z numerowanymi miejscami, na schemacie sali należy kliknięciem oznaczyć wybrane miejsce (miejsca). W sytuacji, kiedy na daną imprezę nie ma numerowanych miejsc należy jedynie określić żadaną ilość biletów.
7. Jedna osoba może jednorazowo zakupić dowolną ilość dostępnych biletów na imprezę znajdującą się w sprzedaży.
8. Klient zobowiązany jest uiścić cenę zakupu biletu w ciągu 20 minut od dokonania zamówienia. W przypadku niedokonania płatności w ww. czasie zarezerwowane miejsce wraca do puli miejsc wolnych, a dokonana rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
9. Za pośrednictwem Systemu nie można dokonywać samej rezerwacji Biletów.
10. Po zakończeniu transakcji Klient nie ma możliwości zmiany liczby zakupionych biletów poprzez ponowną edycję zamówienia. Zakup kolejnych biletów wiąże się z koniecznością przeprowadzenia nowej transakcji.

11. Po złożeniu zamówienia Klient otrzymuje na podany przez niego e-mail potwierdzenie realizacji transakcji wraz z e-biletem uprawniającym do uczestnictwa w wydarzeniu.
12. Sprzedaż biletów w Systemie kończy się na 2 godziny przed terminem rozpoczęcia imprezy. Po zamknięciu sprzedaży imprezy w Systemie, bilety można nabywać w siedzibie BCK (pod warunkiem dostępności wolnych miejsc).
13. Do każdego zamówienia na życzenie Klienta może być wystawiona faktura VAT.
14. W przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury, Klient zobowiązany jest przesłać na adres e-mail: [bilety@bck.bielsko.pl](mailto:bilety@bck.bielsko.pl) deklarację w formie pisemnej z podaniem daty zakupu, numeru zamówienia oraz danych niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury zgodnych z zamówieniem.
15. BCK zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podania przyczyny, a także ustalania innego terminu zakończenia sprzedaży online i/lub wprowadzenie sprzedaży na daną imprezę tylko w Kasie.

### III. ZWROTY

1. W przypadku odwołania albo zmiany czasu lub miejsca wydarzenia kulturalnego BCK poinformuje o tym fakcie Klienta, który kupił bilety, poprzez przesłanie tej informacji Klientowi e-mailem na adres wskazany przy rejestracji w trakcie zakupu biletu oraz umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej BCK.
2. BCK zwraca pieniądze za bilety tylko w następujących przypadkach:
  - odwołania imprezy,
  - zmiany terminu imprezy (zwrot na pisemny wniosek Klienta, przy czym wniosek taki należy złożyć najpóźniej na 30 dni przed nowym terminem wydarzenia, na które klient zakupił bilet),
  - z przyczyn oddziaływania sił wyższych (np. kataklizm, klęska żywiołowa, atak terrorystyczny, żałoba narodowa).

Prosimy o rozważne dokonywanie zakupów.

3. BCK zastrzega sobie prawo odwołania lub zmiany terminu imprezy bez wcześniejszego powiadomienia. BCK nie będzie zobowiązane do żadnej rekompensaty lub odszkodowania poza zwrotem ceny biletu. Zwrot pieniędzy następuje automatycznie w systemie PayPro S.A., najpóźniej do 10 dni roboczych po terminie odwołania imprezy.

### IV. ODSZCZEPNIENIE OD UMOWY

Na podstawie art. 38, pkt 12 ustawy o prawach konsumenta Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy („Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.”)

### V. CENY I DOSTAWA

1. Ceny biletów zamieszczone w Systemie zawierają podatek VAT.
2. Cena zakupu biletu jest wiążąca dla BCK i Klienta według chwili złożenia przez Klienta zamówienia na zakup tego biletu.
3. BCK zastrzega sobie prawo do zmiany: cen biletów, rodzajów biletów. Uprawnienie powyższe nie ma wpływu na realizację zawartych umów i zamówień złożonych przed datą wejścia w życie takich zmian.

4. Udostępnienie Klientowi zakupionych w systemie biletów następuje po potwierdzeniu przyjęcia płatności poprzez wysłanie na podany przez Klienta adres poczty elektronicznej załącznika z biletem elektronicznym do samodzielnego zapisania na komputerze i wydruku. Możliwe też jest pobranie go na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu mobilnym z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
5. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego skontrolowania otrzymanych biletów pod kątem ich zgodności ze złożonym zamówieniem.
6. W przypadku braku możliwości wydrukowania biletu elektronicznego, na wniosek Klienta, istnieje możliwość odbioru zakupionego biletu w kasie BCK.
7. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Klientowi.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie biletu osobom trzecim. Bilet jest drukiem poufnym i nie może być powielany.
9. Wstęp na Wydarzenie jest możliwy tylko po okazaniu i weryfikacji biletu wstępu.
10. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Kopiowanie, zniszczenie, jego utrata lub brak możliwości weryfikacji kodu będzie skutkować niemożnością uczestnictwa w Wydarzeniu, na które bilet został zakupiony.
11. BCK nie ponosi odpowiedzialności za:
  - podanie przez Klienta nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia,
  - niezłożenie zamówienia,
  - niedostarczenie potwierdzenia zamówienia,
  - niemożność dokonania zapłaty ceny oraz wydrukowania biletu elektronicznego, spowodowane niedokładnym lub błędnym podaniem przez Klienta danych osobowych, a w szczególności adresu e-mail,
  - wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu oraz sieci Internet, włącznie z indywidualnymi ustawieniami urządzeń elektronicznych bądź sposobami ich konfiguracji,
  - bilety zagubione przez Klienta,
  - inne okoliczności, na które BCK nie miało wpływu.
12. BCK nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za przebieg wydarzenia kulturalnego, które organizuje wyłącznie inny organizator niż BCK, jak i nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za treść przekazu reklamowego takiego wydarzenia i za jego zgodność z rzeczywistym przebiegiem wydarzenia.

## VI. FORMY PŁATNOŚCI

1. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Rozliczeniowego PayPro S.A.
2. Zamówienie nieopłacone w ciągu czasu podanego na etapie przyjmowania zlecenia, zostaje automatycznie anulowane. Otrzymanie maila o prawidłowo przeprowadzonej transakcji bankowej nie jest równoznaczne z zakupem biletów. Potwierdzeniem dokonania zakupu jest otrzymanie maila o „przyjęciu zamówienia w systemie biletowym” oraz otrzymanie biletów w formacie pdf.
3. Realizacja zamówienia rozpoczyna się po otrzymaniu przez System potwierdzenia od operatora płatności PayPro S.A. dokonania poprawnej zapłaty przez bank Klienta.

## VII. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące płatności rozpatruje serwis PayPro S.A. Zgłoszenie reklamacyjne Klient przesyła na adres Bielskiego Centrum Kultury im. Marii Koterbskiej, który przekazuje je do serwisu PayPro S.A. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać następujące informacje: imię i nazwisko, datę, numer zamówienia oraz kwotę i numer transakcji. PayPro S.A. zobowiązuje się do zapewnienia pełnej i wyczerpującej obsługi reklamacji.
2. W pozostałych przypadkach reklamacje rozpatruje BCK w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia na adres BCK.

## VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U.UE.L.2016.119.1. z dnia 4 maja 2016 r.) - zwanego dalej „RODO”, informujemy o tym, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Bielskie Centrum Kultury im. Marii Koterbskiej reprezentowane przez Dyrektora, z siedzibą: 43-300 Bielsko-Biała, ul. Juliusza Słowackiego 27.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach związanych z ochroną danych osobowych: adres e-mail [iod@bck.bielsko.pl](mailto:iod@bck.bielsko.pl).
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu zakupu biletów oraz dokonywania zwrotów, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
4. Dane osobowe będą przetwarzane oraz przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt 3, lecz nie krócej niż przez okres wskazany w przepisach o archiwizacji. Okres przetwarzania może ulec przedłużeniu o okres przedawnienia potencjalnych roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami.
5. Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty lub organy uprawnione na podstawie przepisów prawa oraz podmioty przetwarzające dane na podstawie umowy powierzenia, m.in. operatorzy płatności, dostawcy systemów informatycznych oraz usług IT. Przekazywanie danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust. 3 niniejszej klauzuli.
6. W zakresie przetwarzania danych osobowych posiadają Państwo następujące prawa: dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, - przy czym możliwość (zakres i sytuacje) skorzystania z wymienionych praw uzależniona jest od spełnienia przesłanek określonych w przepisach prawa oraz podstawy prawnej i celu przetwarzania danych osobowych.
7. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się w sposób niezgodny z prawem przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne dla realizacji zakupu biletów oraz dokonywania zwrotów. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości skorzystania z oferowanych usług.
9. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.

## IX. SPOSOBY ROZPATRYWANIA SPORÓW I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

1. Klient będący konsumentem po wyczerpaniu trybu reklamacji, o którym mowa w rozdziale VII, ust. 2 Regulaminu może skorzystać z możliwości rozpatrzenia sporu z BCK przed Stałym Sądem Polubownym działającym przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej lub mediacji realizowanej przez Inspekcję Handlową.
2. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, stronom przysługuje droga sądowa, przy czym jako właściwy do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu wskazują Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej.

## X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz w odniesieniu do konsumentów przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. BCK zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu obowiązują od daty opublikowania ich w Systemie. Zawarte umowy oraz zamówienia złożone przed datą wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
3. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy BCK, w tym Kasy, dostępne są na stronie internetowej [www.bck.bielsko.pl](http://www.bck.bielsko.pl)

*Tub*

DYREKTOR  
Bielskiego Centrum Kultury  
im. Marii Koterbskiej  
*Małgorzata Chelchowska-Rak*