

# Regulamin sprzedaży biletów online

Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów online w kinie Świebodzińskiego Domu Kultury. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży przez Usługodawcę Biletów online na organizowane w Kinie Świebodzińskiego Domu Kultury Seanse i Wydarzenia.

## DEFINICJE

**REGULAMIN** – niniejszy Regulamin.

**KINO** – Kino Świebodzińskiego Domu Kultury przy ul. Piłsudskiego 39/41 w Świebodzinie

**USŁUGODAWCA** – Świebodziński Dom Kultury, ul. Piłsudskiego 39/41, 66-200

Świebodzin. Numer NIP: 927-10-06-806

**SERWIS** – Serwis Internetowy udostępniony przez Usługodawcę w domenie

www.kino.swiebodzin.pl do którego prawa przysługują Usługodawcy, za pomocą którego udostępnia on Użytkownikom informacje, w tym o Seansach i Wydarzeniach oraz umożliwia zakup Biletów z wykorzystaniem komputerowego (internetowego) systemu sprzedaży. Serwis umożliwia obsługę procesu składania zamówień, sprzedaży i odbioru Biletów, a także dokonywania zwrotów Biletów w zakresie dozwolonym przez Regulamin.

**OPERATOR PŁATNOŚCI** – Serwis przelewy24 – serwis internetowy realizujący płatności online. Adres strony internetowej: <https://www.przelewy24.pl/>

**SEANS** – organizowany przez Usługodawcę w Kinie pokaz filmu nie stanowiący części Wydarzenia;

**WYDARZENIE** – organizowany przez Usługodawcę w Kinie festiwal filmowy, przegląd filmowy, pokaz specjalny, performance, opera, koncert lub inna podobna impreza;

**BILET** – bilet w formie PDF lub w formie wydruku – z fotokodem, możliwy do nabycia za pośrednictwem Serwisu Internetowego; Bilet jest wysyłany na wskazany przez Klienta adres email.

**UŻYTKOWNIK** – każda osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, osoba, która ukończyła 13 rok życia, ale nie ukończyła 18 lat w zakresie w jakim może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania oraz osoby prawne i jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej, ale mogące we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, korzystająca z Systemu.

**KLIENT** – Użytkownik będący osobą fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej mogącą we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, który zawiera ze Sprzedawcą

umowę nabycia Biletu.

## **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- Niniejszy Regulamin zawiera postanowienia dotyczące m.in. zakupu Biletów z wykorzystaniem Serwisu Internetowego oraz zasady ich zwrotu oraz reklamacji.
- Użytkownik dokonujący zakupu Biletu za pośrednictwem Serwisu akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Regulamin jest udostępniony Użytkownikom nieodpłatnie za pośrednictwem w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
- O udostępnieniu Biletów do sprzedaży za pośrednictwem Serwisu na poszczególne Seanse i Wydarzenia decyduje każdorazowo Usługodawca.

## **REZERWACJA BILETU**

- Rezerwacja Biletu nie wymaga dokonania rejestracji w Serwisie lub założenia w nim konta Użytkownika.
- Użytkownik może rezerwować Bilety w Serwisie Internetowym przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę z wyłączeniem przerw technicznych oraz braku dostępności Serwisu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.  
Rezerwacja Biletu następuje poprzez dokonanie przez Klienta w Serwisie kolejno następujących czynności:
- wskazanie: Seansu lub Wydarzenia, dnia oraz godziny jego rozpoczęcia, na które ma obowiązywać Bilet, wybór miejsc na sali, do których zostaną przypisane Bilety (poprzez wybór konkretnych miejsc) oraz ilości Biletów,
- wprowadzenie wszystkich danych bądź zaakceptowanie wskazanych przez system danych Klienta takich jak:
- imię i nazwisko osoby fizycznej lub nazwę firmy,
- numer telefonu,
- adres e-mail, które będą przetwarzane przez Usługodawcę wyłącznie w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
- Po dokonaniu rezerwacji w Serwisie Internetowym zostanie wyświetlone podsumowanie

zawierające informacje o cenie i specyfikacji zamówionych Biletów. Podsumowanie wysłane zostanie także na wskazany adres email.

- Klient zobowiązany jest do dokonania płatności za zarezerwowany bilet w kasie kina, najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem seansu (wydarzenia). W przeciwnym wypadku rezerwacja zostaje anulowana.
- W celu zakupu zarezerwowanego biletu klient musi podać adres email, na który wykonana była rezerwacja, imię oraz nazwisko lub numer telefonu.

## **ZAKUP BILETU**

- Zakup Biletu nie wymaga dokonania rejestracji w Serwisie lub założenia w nim konta Użytkownika.
  - Użytkownik może składać zamówienia na Bilety w Serwisie Internetowym przez 7 (siedem) dni w tygodniu i 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę z wyłączeniem przerw technicznych oraz braku dostępności Serwisu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
  - Złożenie zamówienia, stanowi złożenie przez Klienta Usługodawcy oferty zawarcia umowy kupna Biletu wybranego przez Klienta.
  - Sprzedaż Biletów przez Serwis dotyczy wyłącznie następujących ich rodzajów:
    - Normalny,
    - Ulgowy,
    - innych jednorazowo przeznaczonych do sprzedaży online przez Usługodawcę.
- Pozostałe kategorie biletowe dostępne są wyłącznie w sprzedaży tradycyjnej w kasach Kina. Zakup Biletu następuje poprzez dokonanie przez Klienta w Serwisie kolejno następujących czynności:
- wskazanie: Seansu lub Wydarzenia, dnia oraz godziny jego rozpoczęcia, na które ma obowiązywać Bilet, wybór miejsc na sali, do których zostaną przypisane Bilety (poprzez wybór konkretnych miejsc) oraz ilości Biletów,
  - wskazanie cen Biletów w tym ewentualnych zniżek, z których ma zamiar skorzystać Klient przy zakupie Biletu
  - wprowadzenie wszystkich danych bądź zaakceptowanie wskazanych przez system danych Klienta takich jak:
    - imię i nazwisko osoby fizycznej lub nazwę firmy,
    - numer telefonu,

- adres e-mail, które będą przetwarzane przez Usługodawcę wyłącznie w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego pomiędzy Klientem a Usługodawcą.
- dokonanie płatności za pośrednictwem Operatora Płatności na stronie Operatora Płatności za nabywane Bilety – zapłata powinna nastąpić bezpośrednio po dokonaniu akceptacji liczby i rodzaju nabywanych Biletów wyborze miejsc. Upływ terminu 20 minut bez dokonania płatności powoduje anulację dokonanej rezerwacji i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury zakupu Biletu.
- Po dokonaniu czynności określonych w pkt. 7 a) – d) Regulaminu w Serwisie Internetowym zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające informacje o cenie i specyfikacji zamówionych Biletów.
- Dla każdego zamówienia złożonego przez Klienta obowiązuje cena podana przy zamawianych Seansach i Wydarzeniach, zgodna z aktualnie obowiązującym w Kinie w momencie złożenia zamówienia cennikiem, która jest ceną brutto podaną w złotych polskich.

W toku zakupu Biletu Klient zobowiązany jest do:

- akceptacji niniejszego Regulaminu,
- akceptacji Regulaminu Kina;

Klient, dokonując zakupu Biletu ulgowego, przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jego realizacja przez Usługodawcę jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi. Pracownik Kina może odmówić zamiany Biletu ulgowego na Bilet normalny lub zwrotu Biletu ulgowego w przypadku nieokazania powyższych dokumentów. Termin zakończenia sprzedaży Biletów w Serwisie Internetowym na określony Seans lub Wydarzenie ustala Usługodawca i wynosi on zwykle pół godziny przed planowym (tj. zgodnym z obowiązującym repertuarem Kina) rozpoczęciem się Seansu czy Wydarzenia lub w momencie wyczerpania Biletów przeznaczonych do sprzedaży na dany Seans lub Wydarzenie.

## **ZAPŁATA ZA BILETY**

- Klient dokonuje płatności za Bilety nabywane na Seanse lub Wydarzenia za pośrednictwem Operatora Płatności za pomocą:
- karty kredytowej lub płatniczej,
- e-przelewów.
- Cena Biletów wynikająca z zamówienia złożonego przez Klienta winna zostać zapłacona niezwłocznie po jego dokonaniu. Klient podczas składania zamówienia jest informowany o czasie

w jakim powinien zakończyć składanie zamówienia. W przypadku niezakończenia składania zamówienia w zastrzeżonym czasie, składane zamówienie ulega anulowaniu.

- Transakcja nieopłacona w terminie zgodnie z pkt 7e) Regulaminu zostanie automatycznie anulowana. Zamówienie, dla którego nie wybrano formy płatności podlega anulowaniu.
- W przypadku anulowania zamówienia, zgodnie z pkt 15 Regulaminu nie ma możliwości jego przywrócenia. W przypadku gdy wpłacone pieniądze wpłynęły po terminie określonym w pkt 7e) Regulaminu, Klientowi przysługiwać będzie zwrot wpłaconych środków.
- Usługodawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 14 dni od jej zawarcia w przypadku, gdy została ona zawarta podczas wadliwego funkcjonowania systemu informatycznego Serwisu Internetowego, w szczególności w przypadku wyświetlania w Serwisie Internetowym błędnych cen, lub opisów usług. Jeśli zapłata za Bilet została dokonana, Usługodawca zwróci Użytkownikowi zapłaconą kwotę, w ciągu 14 (czternaście) dni od dnia wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
- Prawa do Biletu przechodzą na Klienta z chwilą otrzymania przez Usługodawcę od Operatora Płatności potwierdzenia pozytywnego zakończenia transakcji, na potwierdzenie czego w Systemie Internetowym zostaje udostępniony Klientowi Bilet w sposób określony w niniejszym Regulaminie.
- Stosunek prawny pomiędzy Klientem a Operatorem Płatności, wynikający z przeprowadzenia pojedynczej transakcji płatniczej kształtuje regulamin dostępny na stronie Internetowej Operatora pod adresem [przelewy24.pl/regulamin](http://przelewy24.pl/regulamin)

## **REALIZACJA ZAMÓWIEŃ**

Bilet może być dostarczony przez:

- wydruk własny Klienta, w przypadku wyboru opcji dostarczenia Biletu na adres email;
- odbiór osobisty bezpośrednio przed Seansem lub Wydarzeniem w kasach Kina.

Dostarczenie Biletu dokonywane jest w sposób wybrany przez Klienta, jednakże raz wybranej opcji dostarczenia Biletu nie można zmienić. Warunkiem odbioru Biletu bezpośrednio przed Seansem lub Wydarzeniem w kasie Kina jest podanie przez Klienta następujących danych:

- numer zamówienia;
- imienia i nazwiska;
- kodu odbioru (kod jest przekazywany w mailu potwierdzającym złożenie zamówienia);
- 4 cyfr karty kredytowej lub płatniczej, jeżeli Klient dokonał płatności za Bilet kartą.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta danych dotyczących

zamówienia osobom trzecim, nieuprawnione odebranie Biletów oraz wydrukowanie Biletu przez osoby trzecie.

- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki kradzieży Biletu Klientowi i skutki udostępnienia Biletu lub numeru zamówienia, kodu identyfikacyjnego przez Klienta, osobie trzeciej.

## **REALIZACJA BILETU**

- Bilet, stosownie do jego treści, umożliwia jego posiadaczowi jednorazowe wejście na Seans lub Wydarzenie emitowane w Kinie, wskazane na Bilecie.
- Bilet nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia do uczestniczenia w Seansie lub Wydarzeniu i zostanie uznany przez obsługę Kina za nieważny.
- Realizacja Biletu następuje poprzez jego okazanie (w formie PDF lub fizycznego Biletu odebranego w kasie Kina lub fizycznego biletu wydrukowanego przez klienta) pracownikowi Kina wpuuszczającemu Klientów do Sali kinowej.
- Bilet ważny jest od momentu otrzymania wiadomości zawierającej potwierdzenie zakupu, do momentu zakończenia Seansu lub Wydarzenia, którego Bilet dotyczył. Klient nie ma prawa do udziału w Seansie lub Wydarzeniu poza terminem ważności Biletu.
- W przypadku, gdy Klient opuszcza Kino w trakcie trwania Seansu lub Wydarzenia, w wypadku powrotu, powinien okazać pracownikowi Kina Bilet w sposób wskazany w niniejszym Regulaminie pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę, w której odbywa się Seans lub Wydarzenie i udziału w dalszej jego części.

## **PRAWO ODSTĄPIENIA**

- Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu, prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, nie przysługuje Klientom będącym konsumentami w rozumieniu przepisów prawa w przypadku zawarcia ze Usługodawcą umowy nabycia Biletu na Seansie lub Wydarzenia – zgodnie z art. 38 pkt. 12 ww. ustawy z uwagi na fakt, iż dotyczy ona świadczenia usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi.
- Usługodawca dopuszcza zwrot Biletu zakupionego online wyłącznie w przypadku braku możliwości jego prawidłowej realizacji z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.

# **REKLAMACJE USŁUG KINA ŚWIEBODZIŃSKIEGO DOMU KULURY**

Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania sprzedaży i zamawiania biletów za pośrednictwem strony kino.swiebodzin.pl należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej kino.swiebodzin@gmail.com

- Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 14 dni od daty powzięcia przez widza informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. O momencie dotarcia reklamacji decyduje data wysłania reklamacji na wskazany adres email. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie rozpatrywana.
- Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, dokładny adres widza, jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
- Reklamacje będą rozpatrywane przez USŁUGODAWCĘ w terminie 14 dni od daty ich złożenia.
- Decyzja USŁUGODAWCY w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. USŁUGODAWCA poinformuje widza o swojej decyzji wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
- USŁUGODAWCA zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii wszelkiej korespondencji z widzami.

## **REKLAMACJA PŁATNOŚCI**

- Reklamacje dotyczące przebiegu procesu płatności wykonywanych za pośrednictwem Serwisu wyjaśnia Operator Płatności.
- Klient może wnieść reklamację postępując zgodnie z zasadami opisanymi przez operatora płatności na stronie internetowej <https://www.przelewy24.pl/reklamacje>
- Klient powinien umieścić w zgłoszeniu reklamacyjnym: przyczynę reklamacji, opis zastrzeżeń, swój adres e-mail, identyfikator transakcji, kwotę płatności, nazwisko i imię właściciela konta bankowego, datę płatności oraz nazwę banku, na konto którego skierowana została płatność. Operator Płatności może zwrócić się do Klienta z prośbą o podanie dalszych informacji i dokumentów, jeśli wymaga tego rozpatrzenie reklamacji.
- Operator Płatności potwierdza wpływ reklamacji za pomocą wiadomości automatycznej wraz ze wskazaniem numeru reklamacji. Płatnik powinien zachować ww. numer do celów dalszej korespondencji.

## **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Usługodawca dba o bezpieczeństwo przetwarzanych danych osobowych Klienta stosując odpowiednie środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyka naruszenia jego praw lub wolności, zgodnie z przepisami Rozporządzenia (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego oraz Rady z dnia 27 kwietnia 2016 roku o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych, o swobodnym przepływie danych oraz zniesieniu dyrektywy 95/46/EG (RODO).
2. Szczegółowe postanowienia i informacje dotyczące ochrony danych osobowych przez Usługodawcę zostały zawarte w Polityce prywatności, dostępnej na stronie [www.kinoastra.pl](http://www.kinoastra.pl)

## **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

- Wszelkie kwestie dotyczące reklamacji związanych realizacją umowy nabycia Biletów określa Regulamin Kina ([www.kino.swiebodzin.pl](http://www.kino.swiebodzin.pl)).
- Usługodawca jest uprawniony, w każdym czasie, do zaprzestania sprzedaży Biletów online na dany Seans lub Wydarzenie. W takim przypadku, Usługodawca nie gwarantuje, iż dostarczy Bilety wszystkim Klientom, którzy dokonali płatności. W przypadku gdy Użytkownik zapłacił już za zamówienie otrzyma zwrot pieniędzy.
- Klient zobowiązany jest do zapoznania się oraz przestrzegania niniejszego Regulaminu oraz z Regulaminu Kina Świebodzińskiego Domu Kultury.
- Regulaminy udostępniane są Użytkownikom przed dokonaniem zapłaty za nabywane Bilety. Użytkownik ma prawo do uczestnictwa w Seansie lub Wydarzeniu realizowanym przez Usługodawcę na określonych przez niego warunkach.
- Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania w Serwisie Internetowym.
- Jeżeli jakkolwiek część Regulaminu okaże się nieważna lub nieskuteczna w świetle przepisów obowiązującego prawa należy tę część interpretować w taki sposób, by była ona zgodna z prawem właściwym i odzwierciedlała najbliżej jak to możliwe intencje danego zapisu. Pozostałe części Regulaminu pozostają w pełnej mocy i są w pełni skuteczne.
- W wypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami regulaminu a informacjami przekazanymi Klientowi będącemu konsumentem zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, rozstrzygające znaczenie będą miały informacje przekazane zgodnie z w/w ustawą.
- W przypadku powstania sporu na gruncie zawartej umowy świadczenia usług, strony będą dążyły



do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie.