

ZARZĄDZENIE NR 28./2025

Dyrektora Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

z dnia 28.04. 2025 r.

w sprawie wprowadzania Regulaminu sprzedaży i rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane w Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

Na podstawie § 6 ust. 1 Statutu Centrum Spotkania Kultur w Lublinie, nadanego uchwałą nr XXXIII/515/2022 Sejmiku Województwa Lubelskiego z dnia 07 lutego 2022 r. w związku z § 6 ust. 1 pkt 8 Regulaminu Organizacyjnego Centrum Spotkania Kultur w Lublinie stanowiącego załącznik do Zarządzenia nr 70/2024 Dyrektora Centrum Spotkania Kultur w Lublinie z dnia 23 maja 2024 r. zarządzam co następuje:

§ 1

Z dniem 28.04. 2025 r. wprowadzam Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane w Centrum Spotkania Kultur w Lublinie stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia traci moc zarządzenie nr 99/2024 Dyrektora Centrum Spotkania Kultur w Lublinie z dnia 24 lipca 2024 r. w sprawie wprowadzania Regulaminu sprzedaży i rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane w Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

§2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 28.04. 2025r.

§3

Wykonanie zarządzenia powierza się Kierownikowi Biura Obsługi Klienta

p.o. Dyrektora  
Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

Michał Chorościński

RADCA PRAWNY

dr Aleksandra Więcek-Burmańczuk



## **REGULAMIN SPRZEDAŻY I REZERWACJI BILETÓW NA WYDARZENIA CENTRUM SPOTKANIA KULTUR W LUBLINIE**

### **§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Centrum Spotkania Kultur w Lublinie.
2. Centrum Spotkania Kultur w Lublinie (zwane dalej w Regulaminie „CSK”) jest samorządową instytucją kultury prowadzoną przez Województwo Lubelskie, zarejestrowaną w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Województwo Lubelskie pod nr 14, REGON: 522448506, NIP: 7123437749, z siedzibą: Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin.
3. Na potrzeby Regulaminu przez pojęcie „Wydarzenie” rozumie się imprezy mieszczące się w działalności statutowej CSK w szczególności spektakle, koncerty, wystawy organizowane przez Centrum Spotkania Kultur w Lublinie.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o „stronie internetowej CSK”, oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: [www.csklublin.pl](http://www.csklublin.pl).
5. Zakup biletu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązuje do ich stosowania.

### **§2**

Zasady sprzedaży biletów na imprezy organizowane w Centrum Spotkania Kultur przez inne podmioty i organizacje zewnętrzne (oznaczone na stronie internetowej jako „Wydarzenie zewnętrznego Organizatora”) są każdorazowo określane przez organizatora danej imprezy. W odniesieniu do imprez wewnętrznych nie mają zastosowania postanowienia niniejszego Regulaminu. CSK nie jest ich organizatorem i nie ponosi odpowiedzialności za ich przebieg.

### **§3 RODZAJE BILETÓW**

1. Na wydarzenia organizowane przez CSK możliwe do nabycia są następujące rodzaje bilety:
  - a) Bilet normalny
  - b) Bilet ulgowy
  - c) Bilet grupowy
  - d) Bilet bezpłatny

2. CSK zastrzega sobie prawo do innego nazewnictwa biletów wynikające z rodzaju organizowanego wydarzenia.
3. W przypadku miejsc numerowanych Sala Operowa podzielona została na następujące kategorie cenowe:
  - a) Premium
  - b) I kategoria
  - c) II kategoria
  - d) Miejsca z ograniczoną widocznością
  - e) Miejsca dla osoby z niepełnosprawnością
4. CSK zastrzega sobie prawo do podziału Sali Operowej na mniejszą ilość kategorii oraz rozłożenie Kategorii cenowych w różnych konfiguracjach.
5. W pozostałych przestrzeniach obowiązują bilety określone w §3 ust.1 z miejscami nienumerowanymi.
6. Do zakupu biletów grupowych uprawnione są grupy zorganizowane, liczące nie mniej niż 10 członków. Bilet grupowy wystawiany jest oddzielnie dla każdego członka grupy.
7. Do zakupu biletów ulgowych lub z rabatem 20% w przypadku miejsc numerowanych (na każdą z dostępnych kategorii poza miejscami Premium oraz z ograniczoną widocznością) uprawnieni są:
  - a) Uczniowie
  - b) Studenci (do 26. roku życia)
  - c) Renciści
  - d) Emeryci
  - e) Osoby z niepełnosprawnościami wraz z opiekunem
8. Osoba korzystająca z przysługującej zniżki jest zobowiązana do okazania stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki podczas zakupu biletu w Kasie CSK
9. Na każde Wydarzenie, którego organizatorem jest Centrum Spotkania Kultur, osoby z niepełnosprawnościami, które poruszają się na wózku inwalidzkim i nie kupują biletu na miejsce siedzące, mają prawo do zakupu biletu wstępu bez miejsca siedzącego w cenie 10 zł. Na Sali Operowej CSK w Amfiteatrze istnieje specjalnie wydzielona przestrzeń, która pomieści 2 wózki inwalidzkie (w rzędzie 8 miejsca N1 i N2 na planie Sali). Opiekunowi w każdym przypadku przysługuje bilet ulgowy lub rabat 20% w przypadku miejsc numerowanych (na każdą z dostępnych kategorii poza miejscami Premium). Dokonywanie rezerwacji powinno nastąpić w jak najwcześniejszym terminie, w przeciwnym wypadku CSK nie gwarantuje dostępności miejsc.
10. **Dzieci do 4 lat**, wchodzą za darmo zajmując miejsce na kolanach opiekuna. W przypadku wydarzeń bez miejsc siedzących również mają bezpłatny wstęp pod opieką opiekuna.
11. **Posiadacze Lubelskiej Karty Seniora**, po uprzednim jej okazaniu, mają prawo do zniżki w postaci biletów ulgowych na wydarzenia, których organizatorem jest CSK lub zniżki w wysokości 10% na wydarzenia, których organizatorem jest CSK, na które nie jest prowadzona sprzedaż biletów ulgowych. Zniżka nie obowiązuje na miejsca Premium oraz z ograniczoną widocznością.

12. **Posiadacze Karty Rodzina Trzy Plus, Karty Dużej Rodziny**, po uprzednim jej okazaniu, mają prawo do zniżki 20% od ceny biletu normalnego, dla wszystkich członków rodziny, na wydarzenia, których organizatorem jest CSK. Zniżka nie obowiązuje na miejsca Premium oraz z ograniczoną widocznością.
13. **Posiadacze Karty Absolwent UMCS**, po uprzednim jej okazaniu, mają prawo do zniżki 20% od ceny biletu normalnego, dla wszystkich członków rodziny, na wydarzenia, których organizatorem jest CSK. Zniżka nie obowiązuje na miejsca Premium oraz z ograniczoną widocznością.

#### **§4 BILETY WSTĘPU**

1. Do uczestnictwa w Wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet, umożliwiający posiadaczowi jednorazowe uczestnictwo w Wydarzeniu.
2. Bilet nie może być wykorzystywany w akcjach promocyjnych i reklamowych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody CSK.
3. W przypadku Wydarzeń odbywających się w salach z miejscami numerowanymi uczestnik Wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu.
4. CSK ma prawo do rozszerzenia uprawnień do zakupu biletów ulgowych w ramach zawieranych umów z innymi podmiotami lub w ramach akcji specjalnych lub społecznych.
5. CSK ma prawo do wprowadzania ograniczeń dotyczących minimalnego wieku osób uczestniczących w Wydarzeniu z uwagi na prezentowane treści w ramach tego Wydarzenia. W takim wypadku CSK ma prawo odmówić sprzedaży biletu oraz wpuszczenia na widownię osób z ważnym biletem o ile nie spełniają warunku wieku.

#### **§5 SPRZEDAŻ BILETÓW**

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez Centrum Spotkania Kultur w Lublinie jest prowadzona w Kasie CSK w godzinach jej otwarcia, w automacie biletowym oraz online na stronie [www.csklublin.pl](http://www.csklublin.pl). Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej reguluje Regulamin sprzedaży online biletów poprzez stronę internetową [www.csklublin.pl](http://www.csklublin.pl) udostępniony na stronie internetowej.
2. CSK zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów za pośrednictwem innych kanałów, na zasadach uregulowanych przez dany punkt sprzedaży.
3. Sprzedaż bezpośrednią biletów prowadzi Kasa CSK (plac Teatralny 1, 20-029 Lublin):
  - a) poniedziałek – niedziela w godzinach 10:00-18:00
  - b) Kasa czynna również przed wydarzeniami biletowanymi.
4. W przypadku zaistnienia zmiany godzin pracy Kasy CSK, każdorazowo jest to określone odrębnym komunikatem, dostępnym na stronie internetowej CSK.
5. Płatności za bilety w kasach CSK można dokonywać gotówką oraz kartą płatniczą/BLIK. Zgodnie z obowiązującymi przepisami wystawienie Faktury VAT do paragonu będzie możliwe tylko wtedy, gdy na paragonie znajduje się NIP nabywcy. O konieczności

wystawienia faktury VAT należy informować po podejściu do Kasy. Paragon do kwoty 450 zł brutto (lub do 100 Euro) z NIP nabywcy stanowi fakturę uproszczoną, równoważną ze zwykłą fakturą.

6. Cena biletu jest ceną brutto i zawiera w sobie podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w momencie jego sprzedaży.
7. CSK zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

## **§6 SPRZEDAŻ BILETÓW W AUTOMACIE BILETOWYM**

1. Płatności za bilety w automacie biletowym można dokonywać jedynie bezgotówkowo, kartą płatniczą/BLIK.
2. Wystawienie imiennej faktury VAT jest możliwe w kasie CSK po okazaniu biletu wydrukowanego z biletomatu.
3. W przypadku awarii biletomatu uniemożliwiającej zakupu biletu, należy zgłosić problem do Biura Obsługi Klienta CSK telefonicznie (+48) 81 44 15 675 lub mailowo [obslugawidza@csklublin.pl](mailto:obslugawidza@csklublin.pl); od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00.
4. CSK nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne wynikające z awarii systemów płatniczych.
5. W przypadku pobrania środków z konta bez wydrukowania biletu, klient powinien skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta w celu zweryfikowania płatności i wydruku biletu.
6. Procedura zwrotu biletów zakupionych w biletomacie jest zgodna z ogólnymi zasadami zwrotów określonymi w niniejszym regulaminie.

## **§7 SPRZEDAŻ I REZERWACJA BILETÓW INDYWIDUALNYCH**

1. Bilety indywidualne (1-9 biletów) sprzedawane są na Wydarzenia z oferty repertuarowej CSK.
2. Sprzedaż biletów indywidualnych prowadzona jest w formie:
  - a) sprzedaży bezpośredniej w Kasie CSK,
  - b) sprzedaży internetowej (online) na stronie [www.csklublin.pl](http://www.csklublin.pl)
  - c) sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.
3. Rezerwacji indywidualnej można dokonywać osobiście bądź telefonicznie pod numerem (+48) 81 44 15 675 w Biurze Obsługi Klienta CSK; od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00.
4. Rezerwacja indywidualna wymaga podania pracownikowi Biura Obsługi Klienta imienia i nazwiska osoby rezerwującej oraz numeru telefonu kontaktowego i adresu poczty elektronicznej. Złożenie rezerwacji jest tożsame z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych rezerwującego, które będą wykorzystywane przez CSK wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji (przesłanie potwierdzenia rezerwacji/ informacji o jej anulowaniu, informacji o ewentualnych zmianach w repertuarze).

5. Po złożonej rezerwacji, na adres e-mail zostanie przesłane podsumowanie i potwierdzenie rezerwacji razem z jej numerem, niezbędnym do wykupienia w Kasie biletów.
6. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 2 dni przed datą Wydarzenia.
7. Termin zakupu biletów zarezerwowanych telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta CSK wynosi maksymalnie 3 dni od daty dokonania rezerwacji. Jeżeli termin dokonania rezerwacji uniemożliwia zakup we wskazanym powyżej terminie, pracownik Biura może ustalić inny termin zakupu przypadający **nie później niż na 3 dni** przed Wydarzeniem. Brak wykupu biletów we wskazanych terminach skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji i skierowaniem biletów do ponownej sprzedaży.
8. Płatności za zarezerwowane bilety można dokonać gotówką lub kartą płatniczą/BLIK w Kasie CSK.
9. CSK zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu biletów na wybrane Wydarzenia.
10. CSK zastrzega sobie prawo nieprzyjmowania rezerwacji na wybrane Wydarzenia. W takim przypadku bilety mogą być nabywane wyłącznie poprzez ich zakup zgodnie z ust. 1-2.

## **§ 8 REZERWACJA BILETÓW GRUPOWYCH**

1. Bilety grupowe (od 10 biletów) sprzedawane są na Wydarzenia z oferty repertuarowej CSK.
2. Sprzedaż biletów grupowych prowadzona jest w formie:
  - a) sprzedaży bezpośredniej w Kasie CSK,
  - b) sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.
3. Bilety grupowe mogą być sprzedawane z rabatem.
4. Rezerwacji grupowej można dokonywać osobiście bądź telefonicznie pod numerem (+48) 81 44 15 675 w Biurze Obsługi Klienta CSK; od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00.
5. Rezerwacji grupowej może dokonać osoba fizyczna, firma bądź instytucja na jedno Wydarzenie w tym samym terminie.
6. Termin wykupu biletów grupowych następuje w terminie ustalonym z Biurem Obsługi Klienta CSK przypadającym nie później niż na 14 dni od daty dokonania rezerwacji i nie później niż na 7 dni przed Wydarzeniem. Niewykupienie biletów we wskazanym terminie powoduje anulowanie rezerwacji, co skutkuje powrotem biletów do ponownej sprzedaży.
7. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe można dokonać gotówką bądź kartą płatniczą/BLIK w Kasie CSK lub przelewem na rachunek bankowy CSK, nr rachunku: 83 1020 3147 0000 8802 0103 9171, po wcześniejszym zgłoszeniu wyboru przelewu jako metody płatności oraz po wystawionym zamówieniu przez pracownika Biura Obsługi Klienta CSK, przesłanym drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przy rezerwacji.
8. Zarezerwowane i opłacone przelewem bilety wraz z dokumentem sprzedaży zostaną przesłane drogą elektroniczną na adres mailowy nabywcy podany podczas rezerwacji biletów. Na życzenie nabywcy bilety wydrukowane na blankietach można odbierać w

Kasie CSK do dnia Wydarzenia. Z uwagi na komfort Widzów prosimy o odbiór najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia. CSK nie prowadzi wysyłki ani dostawy wydrukowanych biletów.

9. CSK zastrzega sobie prawo nieprzyjmowania rezerwacji grupowych na wybrane Wydarzenia lub ograniczenia liczby biletów możliwych do zarezerwowania.

## **§ 9 ZWROTY ZAKUPIONYCH BILETÓW, WYMIANA BILETÓW, REKLAMACJE**

1. Zwrot zakupionych biletów może być dokonany w przypadku odwołania Wydarzenia przez CSK, zmiany terminu Wydarzenia, przeniesienia Wydarzenia przez CSK do innej przestrzeni niż pierwotnie zaplanowanej lub przeniesienia Wydarzenia przez Organizatora zewnętrznego w inne miejsce niż CSK, na podstawie nienaruszonego biletu z zachowanymi danymi identyfikacyjnymi oraz dołączonym paragonem z kasy fiskalnej, fakturą VAT lub innym dowodem zakupu, tj. potwierdzenie płatności kartą, potwierdzenie przelewu lub email potwierdzający zrealizowanie transakcji. Brak dowodu zakupu skutkuje brakiem możliwości zwrotu biletu.
2. W przypadku odwołania Wydarzenia przez CSK zwroty biletów przyjmowane są w Kasie CSK, w terminie do 21 dni od daty odwołanego wydarzenia.
3. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia, zwroty biletów przyjmowane są w Kasie CSK w terminie do 21 dni od daty pierwotnego terminu, a w przypadku krótszego przedziału czasowego między pierwotnym, a nowym terminem – do dnia Wydarzenia.
4. W przypadku przeniesienia Wydarzenia przez CSK do innej przestrzeni niż pierwotnie zaplanowanej lub przeniesienia Wydarzenia przez Organizatora zewnętrznego w inne miejsce niż CSK zwroty biletów przyjmowane będą stacjonarnie w Kasie CSK. Termin zwrotów wynosi do 21 dni od daty podania zmiany lokalizacji wydarzenia, a w przypadku krótszego przedziału czasowego między przeniesieniem Wydarzenia, a terminem Wydarzenia – do dnia Wydarzenia.
5. Kasa CSK realizuje wymianę biletów jedynie w przypadku zmiany godziny lub dnia Wydarzenia, o ile Wydarzenie ma więcej niż jeden termin – wymiana następuje na miejsce z tej samej kategorii cenowej najpóźniej przed rozpoczęciem Wydarzenia. Wymiana biletów nie jest możliwa w przypadku różnych wydarzeń.
6. Bilety niewykorzystane przez Widza nie podlegają zwrotowi.
7. Reklamacje obsługuje Biuro Obsługi Klienta CSK. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia pisemnego, poprzez złożenie pisma w Kancelarii CSK lub przesłanie pisma na adres poczty elektronicznej: [obslugawidza@csklublin.pl](mailto:obslugawidza@csklublin.pl).
8. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 14 dni od daty powzięcia przez Użytkownika informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. O momencie dotarcia reklamacji decyduje data otrzymania reklamacji. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
9. Reklamacje będą rozpatrywane przez CSK w terminie **30 (trzydziestu) dni od daty ich złożenia**.



## § 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. CSK zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących powszechnie przepisów prawnych i ogólnie przyjętych norm społecznych, w szczególności przepisów przeciwpożarowych, bhp oraz przepisów o bezpieczeństwie imprez masowych.
2. CSK nie ponosi odpowiedzialności za wydarzenia organizowane w jej siedzibie przez podmioty zewnętrzne, nawet jeżeli sprzedaż biletów na te wydarzenia jest prowadzona przez Kasę CSK.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest w Kasie CSK oraz na stronie internetowej: [www.csklublin.pl](http://www.csklublin.pl) w zakładce „INFORMACJE DLA WIDZA”
4. CSK zastrzega sobie nieograniczone czasem prawo do zmiany Regulaminu.
5. Wszelkich informacji na temat niniejszego Regulaminu oraz zasad rezerwacji i sprzedaży biletów udziela Biuro Obsługi Klienta CSK, tel. (+48) 81 441 56 75, e-mail: [obslugawidza@csklublin.pl](mailto:obslugawidza@csklublin.pl)

p.o. Dyrektora  
Centrum Spotkania Kultur w Lubli  
  
Michał Chorościński

RADCA PRAWNY  
  
dr Aleksandra Wiącek-Burmańczuk

