

Regulamin sprzedaży online biletów poprzez stronę internetową

www.csklublin.pl

§1 DEFINICJE

Regulamin – oznacza niniejszy regulamin zakupu biletów poprzez stronę internetową www.csklublin.pl;

Witryna – oznacza stronę internetową dostępną pod adresem www.csklublin.pl, i jej podstrony, której administratorem jest CSK;

CSK - Centrum Spotkania Kultur w Lublinie, samorządowa instytucja kultury prowadzona przez Województwo Lubelskie, zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Województwo Lubelskie pod nr 14, REGON: 522448506, NIP: 7123437749, z siedzibą: plac Teatralny 1, 20-029 Lublin, dalej również jako „CSK”;

Użytkownik – osoba korzystająca z Witryny celem zakupu lub rezerwacji Biletu;

Bilet – oznacza dokument uprawniający do udziału w oznaczonym wydarzeniu na miejscu przypisanym do niego, możliwy do nabycia za pośrednictwem Witryny;

Strona Płatności – strona internetowa www.przelewy24.pl, PAYPRO Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, NIP: 779-236-98-87, REGON: 301345068, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000347935, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu przez Użytkowników Biletów za pośrednictwem Witryny.
2. Każdy Użytkownik przyjmuje zobowiązanie do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem Biletu za pośrednictwem Witryny.
3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Witryny oraz zakupu i realizacji Biletów w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.
4. 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 określone przez organizatora danej imprezy. W odniesieniu do imprez zewnętrznych nie mają zastosowania postanowienia niniejszego Regulaminu. CSK nie jest ich organizatorem i nie ponosi odpowiedzialności za ich przebieg.

§3 ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA NA BILET

1. Zakup Biletu następuje poprzez złożenie, za pomocą Witryny, zamówienia na Bilet oraz dokonanie za pośrednictwem Strony Płatności zapłaty należności wynikającej z zamówienia, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Złożenie zamówienia możliwe jest w zakładce „KUP BILET” będącej podstroną Witryny (www.bilety.csklublin.pl). Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
 - a) wybór wydarzenia, którego dotyczyć ma Bilet lub Bilety,
 - b) wybór ilości Biletów oraz przypisanych im miejsc na sali,
 - c) podanie danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, adres email, dane adresowe, numer telefonu komórkowego),
 - d) w przypadku potrzeby wystawienia faktury, użytkownik jest zobowiązany podać dodatkowo adres zamieszkania, a w przypadku osób prawnych/jednostek organizacyjnych/osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą – danych niezbędnych do wystawienia faktury jak nazwa/firma, adres, NIP, KRS itp.,
 - e) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, o treści wskazanej na podstronie Witryny,
 - f) złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w link „POTWIERDŹ REZERWACJĘ”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w czasie 30 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali, których ma dotyczyć Bilet. Upływ powyższego czasu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Użytkownik ma prawo zamówić Bilety na wydarzenia z bieżącego aktualnego repertuaru CSK, których sprzedaż CSK umożliwi za pośrednictwem Witryny.
5. CSK przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów na dane wydarzenie za pośrednictwem Witryny, który może różnić się od okresu sprzedaży biletów w kasie CSK. Jeżeli CSK nie postanowi inaczej, złożenie zamówienia będzie możliwe nie później niż na 90 minut przed godziną rozpoczęcia wydarzenia, którego dotyczyć ma zamawiany Bilet.
6. Użytkownik ma prawo do zamówienia nie więcej niż 9 Biletów w jednym zamówieniu. CSK zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości biletów dostępnych przy jednorazowym zakupie w przypadku niektórych wydarzeń.
7. W przypadku zamówienia Biletów online obowiązują ceny biletów normalnych i nie uwzględnia się zniżek i rabatów.
8. Użytkownik, który złożył zamówienie, otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia w formie wiadomości e-mail, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zostanie wysłane niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia przez CSK. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać:

- a) dane wydarzenia, na które obowiązywać ma Bilet lub Bilety (tytuł, data, sala, miejsce),
- b) dane zamówionego Biletu lub Biletów (cena),
- c) numer zamówienia,
- d) link do płatności on-line (Strona Płatności).

§4 PŁATNOŚĆ ZA ZAMÓWIENIA

1. Płatność za Bilet zamówiony za pośrednictwem Witryny możliwa będzie wyłącznie za pomocą Strony Płatności, na którą Użytkownik zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia.
2. Użytkownik ma możliwość zapłaty za zamówione Bilety wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych na Stronie Płatności.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych Biletów. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do wykonania płatności na raty lub oddzielnie za poszczególne Bilety.
4. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w czasie 30 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie czasu na dokonanie płatności zamówienie Użytkownika zostanie anulowane, o czym Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres e-mail wskazany w zamówieniu. Momentem decydującym o zawarciu transakcji jest data otrzymania przez operatora informacji o wykonaniu płatności. W chwili wpływu środków na konto operatora następuje sprzedaż biletu.
5. Ceny wskazane na stronach Witryny, w potwierdzeniu zamówienia oraz na Bilecie są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT obliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Niedopuszczalne jest samodzielne opłacanie zamówienia przez Użytkowników tradycyjnym przelewem na konto CSK. Każdorazowe takie rozwiązanie musi być konsultowane z Biurem Wydarzeń Kulturalnych CSK. W innym przypadku środki będą zwracane na konto Użytkownika a rezerwacja będzie nieskuteczna.
7. CSK nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania Strony Płatności.
8. Sprzedaż dokonywana przez CSK jest dokumentowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadkach, w których sprzedaż korzysta ze zwolnienia z obowiązku ewidencjonowania na kasie rejestrującej, Użytkownik nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
9. CSK może wystawić fakturę VAT na życzenie Użytkownika, wyłącznie z danymi Użytkownika podanymi przy zakupie Biletu. Użytkownik zgłasza chęć otrzymania faktury VAT drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość email na adres: obsługawidza@csklublin.pl w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę. Faktura VAT wysłana jest w formie pliku PDF.

§5 DOSTAWA I REALIZACJA BILETÓW

1. Po dokonaniu płatności Użytkownik otrzyma Bilet w formie wiadomości e-mail – około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w czasie 20 minut od złożenia zamówienia. Na adres e-mail Użytkownika zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca Bilet w postaci pliku w formacie PDF.
2. Zakupiony bilet należy przedstawić do kontroli przed wejściem na teren wydarzenia w następujący sposób:
 - a) na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości, z widocznym w całości kodem kreskowym;
 - b) okazując wydrukowany bilet wysłany Użytkownikowi w formie pliku PDF (wyposażeniem niezbędnym do wykorzystania Biletu wysłanego Użytkownikowi w formie e-mail jest komputer z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF, drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier.)
3. Wydrukowany Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności, do momentu zakończenia wydarzenia, którego dotyczył. Użytkownik na podstawie Biletu nie ma prawa do udziału w innym wydarzeniu niż tym, którego dotyczy Bilet.
4. Użytkownik, który z jakichkolwiek przyczyn nie jest w stanie przedstawić Biletu w sposób wskazany w punkcie 2 niniejszego paragrafu, ma możliwość odbioru Biletu w kasie CSK, na poniższych zasadach:
 - a) bilet można odebrać wyłącznie w kasie CSK,
 - b) odbiór Biletu w kasie CSK możliwy będzie nie później niż w terminie 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, którego Bilet dotyczy,
 - c) użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w odbiorze Biletu przed innymi klientami CSK zakupującymi bilety bezpośrednio w kasie CSK.
5. Celem odbioru Biletu w kasie CSK Użytkownik powinien okazać dokument tożsamości (dowód osobisty, legitymację) oraz podać następujące dane:
 - a) numer zamówienia określony w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia,
 - b) adres e-mail i numer telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
6. CSK nie odpowiada za niemożność odbioru Biletu w kasie CSK z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności:
 - a) w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym wpłynięcie płatności Użytkownika,
 - b) w przypadku niemożności odbioru Biletu ze względu na kolejkę przed kasą CSK. W takim wypadku Użytkownik nie jest uprawniony do udziału w wydarzeniu, żądania od CSK zamiany Biletu na inny, ani żądania zwrotu płatności lub zapłaty jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.
7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie Biletu osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w CSK kilku osób z tym samym Biletem, upoważnioną do udziału w wydarzeniu będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała Bilet jako pierwsza.
8. W przypadku powzięcia wątpliwości co do oryginalności Biletu lub osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik obsługi widza CSK jest upoważniony do zażądania okazania przez Użytkownika dowodu tożsamości w celu weryfikacji danych.

9. Użytkownik nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych biletu. W przypadku wykrycia takich działań bilet traci ważność, bez prawa do zwrotu jego wartości.

§6 ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych m.in. z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

W związku z powyższym, w przypadku zakupu za pośrednictwem Witryny biletu na Wydarzenie, którego termin został określony, Konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o którym mowa w art. 27 ustawy o prawach konsumenta.

§7 ZWROT BILETU

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.
2. W przypadku odwołania lub przeniesienia Wydarzenia CSK bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w zamówieniu i/lub telefonicznie na numer wskazany w zamówieniu.
3. W przypadku odwołania Wydarzenia przez CSK lub przeniesienia Wydarzenia przez Organizatora zewnętrznego w inne miejsce niż CSK zwroty biletów dokonane zostaną automatycznie. Środki za bilety zakupione na stronie www.csklublin.pl i opłacone drogą elektroniczną poprzez system Przelewy24 zostaną zwrócone na konto klienta, z którego dokonana została płatność za bilety, bez konieczności kontaktu Użytkownika z Biurem Wydarzeń Kulturalnych CSK.
4. W przypadku przeniesienia wydarzenia przez CSK do innej przestrzeni niż pierwotnie zaplanowanej lub zmiany terminu Wydarzenia zwroty biletów przyjmowane będą w Biurze Wydarzeń Kulturalnych CSK w terminie do 21 dni od daty zmiany lokalizacji lub terminu, a w przypadku krótszego przedziału czasowego między przeniesieniem Wydarzenia, a terminem Wydarzenia – do dnia Wydarzenia, tel. (+48) 81 441 56 75, e-mail: obslugawidza@csklublin.pl.

§8 PROCEDURA REKLAMACJI

1. Pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania Witryny rezerwacji i sprzedaży Biletów za jej pośrednictwem przyjmuje Biuro Wydarzeń Kulturalnych CSK. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia pisemnego, poprzez złożenie pisma w Kancelarii CSK lub przesłanie pisma na adres poczty elektronicznej: obslugawidza@csklublin.pl.
2. Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom Witryny.
3. 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.
4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko oraz dane kontaktowe Użytkownika jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
5. Reklamacje będą rozpatrywane przez CSK w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty ich złożenia.
6. Decyzja CSK w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Użytkownik o decyzji CSK zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
7. CSK zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji z Użytkownikiem.
8. Użytkownik ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem powszechnym.
9. Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia dotyczące płatności elektronicznych dokonywanych przy wykorzystaniu narzędzi internetowych Operatora zewnętrznego Przelewy24, wymagają zgłaszania reklamacji do niego.

§9 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Centrum Spotkania Kultur w Lublinie z siedzibą: Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin.
2. Kwestie związane z przetwarzaniem danych osobowych należy kierować do powołanego przez Administratora Inspektora Ochrony Danych na adres e-mail: iod@csklublin.pl
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez Użytkownika z Witryny, w tym rezerwacji Biletu lub przygotowania i realizacji sprzedaży Biletu.
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych Użytkownika jest zgoda wyrażona w formie „wyraźnego działania potwierdzającego” (art. 4 pkt 11 RODO*) tj. złożenia zamówienia na zakup biletu poprzez stronę www.csklublin.pl Ponadto, podstawą przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO* tj. prawo do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami w związku ze świadczeniem określonych usług przez Administratora.

5. Po wyrażeniu oddzielnej zgody przez Użytkownika dane osobowe mogą być przetwarzane w celach marketingowych, w szczególności do informowania Użytkownika o ofercie programowej CSK oraz prowadzonych z partnerami CSK akcjach promocyjnych.
6. Podanie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędne do rezerwacji i zakupu Biletu.
7. Użytkownikom przekazującym dane osobowe przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich uzupełnienia, korekty i aktualizacji; żądania usunięcia danych osobowych; żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych; prawo do przenoszenia danych osobowych; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych; cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych może być dokonane po przesłaniu stosownej informacji na adres: Centrum Spotkania Kultur, Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin lub drogą e-mailową na adres: iod@csklublin.pl
8. Dane osobowe przekazane w ramach świadczonej usługi przechowywane będą przez okres pięciu lat zgodnie z przepisami kancelaryjno-archiwalnymi obowiązującymi w Centrum Spotkania Kultur w Lublinie.
9. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy 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) – RODO*.
10. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom trzecim w związku z realizowanymi usługami na rzecz Użytkownika oraz na rzecz Administratora, po zawarciu stosowanej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
11. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej, nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

§10 POLITYKA COOKIES

1. Pliki „cookies” (tzw. ciasteczka) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika strony www. Ciasteczka używane są najczęściej w celu optymalizacji procesu korzystania z witryny internetowej.
2. Polityka Prywatności oraz zasady korzystania z plików Cookies dostępne są na stronach Witryny.

§ 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. CSK nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownicy składają rezerwacje i zamówienia oraz otrzymują Bilety, chyba że problemy z tym związane spowodowane są nieprawidłowym działaniem aplikacji lub podmiotów, za które CSK ponosi odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa. CSK nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn przez niego niezawinionych, indywidualne ustawienia komputerów Użytkowników oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców zapewniających Użytkownikowi dostęp do sieci Internet.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest dla Użytkowników w siedzibie CSK, w kasie biletowej CSK oraz na stronie www.bilety.csklublin.pl. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się „REGULAMIN SPRZEDAŻY I REZERWACJI BILETÓW NA WYDARZENIA W CENTRUM SPOTKANIA KULTUR W LUBLINIE” dostępny w kasie biletowej CSK oraz na stronach Witryny.
3. CSK zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu w Witrynie. W przypadku zmiany Regulaminu, CSK zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na Witrynie z minimum 2-dniowym wyprzedzeniem. Użytkownik bezwarunkowo akceptuje taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie.
4. CSK zastrzega sobie prawo do:
 - a) jednostronnego decydowania o zawartości Witryny, dokonywania w nim zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania Użytkowników o swoich zamiarach;
 - b) czasowego zawieszania działania Witryny i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych Biletów przez Witrynę;przy czym decyzje te nie będą naruszać praw nabytych uprzednio przez Użytkowników.
5. CSK zastrzega, że korzystanie z Witryny odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika. CSK nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie z Witryny przebiegało będzie bez błędów, wad, czy przerw. CSK nie odpowiada za:
 - a) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania Witryny bądź też jej czasowej niedostępności;
 - b) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika;
 - c) jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze stron Witryny;
6. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Użytkowników i CSK.
7. Wszelkich informacji na temat niniejszego Regulaminu oraz zasad rezerwacji i sprzedaży biletów udziela Biuro Wydarzeń Kulturalnych CSK, tel. (+48) 81 44 15 675, e-mail: obslugawidza@csklublin.pl

Dyrektor
Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

Michał Chorościński

p.o. Zastępcy Kierownika
Biura Wydarzeń Kulturalnych

Anna Karolina Pioś