

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W MIEJSKIM KLUBIE IM. JANA KIEPURY

DEFINICJE

Klub - Miejski Klub im. Jana Kiepury z siedzibą w Sosnowcu przy ulicy Będzińskiej 65.

Kasy – miejsca sprzedaży biletów w siedzibie Klubu oraz w Sali Widowiskowo – Koncertowej Muza w Sosnowcu przy ul. Warszawskiej 2.

Widz – osoba uczestnicząca w wydarzeniu artystyczno – kulturalnym.

Kupujący – osoba nabywająca bilet dla siebie lub dla osób trzecich.

Sprzedaż – sprzedaż biletów w kasach Klubu lub za pośrednictwem systemu online.

Wydarzenie – organizowane lub współorganizowane przez Klub przedsięwzięcie artystyczno-kulturalne, np. koncert, spektakl, uroczystość, festiwal, turniej, konkurs, wystawa etc.

ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Ze względów organizacyjnych, Klub prosi o zajmowanie miejsc najpóźniej na 10 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.
2. Obsługa Widowni ma prawo odmówić osobie spóźnionej wejścia na widownię po rozpoczęciu wydarzenia. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje. Widzowie spóźnieni będą w miarę możliwości wprowadzani na widownię i proszeni o zajęcie wolnych miejsc wskazanych przez obsługę. Zajęcie miejsc wydrukowanych na bilecie będzie możliwe w trakcie przerwy (jeżeli przerwa jest przewidziana).
3. Szatnia jest obowiązkowa.
4. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków oraz w strefie oddziaływania intensywnego oświetlenia o dużej mocy.
5. Podczas wydarzenia należy zachowywać się w sposób zwyczajowo przyjęty dla danego rodzaju przedsięwzięcia artystyczno – kulturalnego. Zachowanie nie może w jakikolwiek sposób zakłócać przebiegu wydarzenia lub przeszkadzać w odbiorze wydarzenia innym widzom.
6. Zabronione jest jakiegokolwiek rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie etc.) przez widzów.
7. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
8. W miejscu odbywania się wydarzeń obowiązuje całkowity zakaz palenia w tym papierosów elektronicznych. Na wydarzenie zabrania się wnoszenia: zwierząt, wskaźników laserowych, środków odurzających lub psychotropowych, alkoholu i napojów alkoholowych, przedmiotów stanowiących zagrożenie dla życia lub zdrowia widzów, a ponadto żywności i napojów.
9. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz siadania na schodach.
10. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa Klub zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu albo zażądania aby posiadacz biletu opuścił miejsce wydarzenia. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik jest pod wpływem używek (alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
11. Klub zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.
12. Uczestnictwo w wydarzeniu jest równoznaczne z udzieleniem przez widza na rzecz Klubu zgody na nieodpłatne utrwalanie wizerunku jego osoby (w szczególności fotografowanie, filmowanie). Klub uprawniony jest do nieodpłatnego rozpowszechniania wizerunku widza utrwalonego / zarejestrowanego w miejscu wydarzenia, w szczególności poprzez udostępnianie na stronach internetowych, mediach społecznościowych oraz zamieszczanie w materiałach promocyjnych lub reklamowych związanych z prowadzoną działalnością statutową. Utrwalony wizerunek widza nie będzie wykorzystywany w celach komercyjnych.
13. Zakup biletu na wydarzenie lub wejście na teren wydarzenia na podstawie biletu kupionego przez inną osobę oznacza akceptację przez widza postanowień niniejszego regulaminu, a w szczególności jest równoznaczne z nieodpłatnym udzieleniem zezwolenia, o którym mowa w pkt. 12 niniejszego działu.

14. Klub informuje, że zapłata za bilety zakupione w systemie on-line będzie dokonywana za pomocą podmiotu wykonującego na rzecz Klubu usługi płatnicze: Pay Pro SA z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, Poznań 60-327, posługująca się adresem internetowym www.przelewy24.pl

BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu.
2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez uzyskania pisemnej zgody Klubu, z zastrzeżeniem pkt. 11.
4. Klub prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów:
 - a. Bilet normalny.
 - b. Bilet ulgowy.
 - c. Bilet grupowy.
 - d. Abonament.
 - e. Bilet promocyjny.
 - f. Bilet specjalny.
5. Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w wydarzeniu.
6. W przypadku sali z miejscami numerowanymi uczestnik wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu.
7. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są:
 - a. osoby niepełnosprawne wraz z opiekunem (20% zniżki od ceny jednostkowej biletu)
 - b. posiadacze karty Dużej Rodziny (70% zniżki od ceny jednostkowej biletu przy zakupie minimum 5 sztuk, 50 % zniżki od ceny jednostkowej biletu przy zakupie poniżej 5 sztuk)
 - c. posiadacze karty Zamieszkał w Sosnowcu (50% zniżki od ceny jednostkowej biletu)
 - d. posiadacze karty Seniora (50% zniżki od ceny jednostkowej biletu)
8. Bilety ulgowe przysługują osobom, które w momencie zakupu biletu w kasie Klubu, okażą dokument uprawniający do otrzymania zniżki.
9. Bilet należy okazać obsłudze w momencie wejścia na wydarzenie.
10. Do zakupu biletów grupowych uprawnione są grupy zorganizowane liczące co najmniej 20 osób. Bilet grupowy wystawiany jest oddzielnie dla każdej osoby. Wskazana na bilecie cena jest ceną zakupu jednego biletu. Bilet grupowy sprzedawany jest z zastosowaniem 20% bonifikaty. Klub samodzielnie wybiera wydarzenia, na które sprzedaje bilety grupowe.
11. Prawo na nabycia biletu promocyjnego mają widzowie uczestniczący we współorganizowanych przez Klub akcjach promocyjno-reklamowych i przedsięwzięciach popularyzujących działalność Klubu. Bilety promocyjne sprzedawane są w cenie 1,00 zł brutto (słownie: jeden złoty).
12. Na wybrane wydarzenia Klub może wprowadzić sprzedaż biletów specjalnych. Prawo do nabycia biletu specjalnego mają wyłącznie podmioty prowadzące działalność charytatywną, społeczną lub publiczną. Bilety specjalne mają charakter biletów grupowych, sprzedawanych z zastosowaniem bonifikaty każdorazowo określonej przez Klub.
13. Bilety ulgowe, grupowe, promocyjne, specjalne oraz abonament nie są dostępne w sprzedaży internetowej. Bilety tego rodzaju można nabyć wyłącznie w kasach.

SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia jest prowadzona w kasach oraz w formie sprzedaży internetowej.
2. Aktualne godziny otwarcia kas podawane są na bieżąco na stronie internetowej Klubu www.kiepura.pl
3. Płatność za bilety w kasie może być dokonywana gotówką oraz kartą płatniczą. Jedna osoba może dokonać zakupu maksymalnie 10 biletów na dane wydarzenie.
4. Cena biletu jest ceną brutto i zawiera w sobie podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w momencie jego sprzedaży.
5. Kupujący zobowiązany jest skontrolować Bilety i Abonamenty niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny. Reklamacje zgłaszane po odejściu od kasy nie będą uwzględniane.

6. Osoby zakupujące bilety przez stronę internetową www.kiepura.pl zobowiązane są bilet wydrukować i udać się z nim bezpośrednio na koncert (kasa Klubu nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową).
7. Przy zakupie biletów w kasie, Klub wydaje paragon fiskalny, który nabywca biletu zobowiązany jest zachować na wypadek zwrotu biletów.
8. Faktury VAT wystawiane są wyłącznie na życzenie kupującego, po wcześniejszym poinformowaniu o tym kasjera.
9. Klub nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów indywidualnych.

ABONAMENTY

1. Abonament można kupić na okres sezonu artystycznego (październik-wrzesień) z wyłączeniem okresu wakacyjnego (lipiec-sierpień). W ramach oferty abonamentowej widz otrzymuje co miesiąc program wydarzeń oraz zaproszenie na wybrane przez Klub wydarzenie.
2. Zakupione abonamenty nie podlegają zwrotowi.

REZERWACJA DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH

1. Do dokonania rezerwacji dla grupy zorganizowanej konieczne jest dokonanie wstępnej rezerwacji (osobiście lub telefonicznie) oraz dostarczenie do Biura Organizacji Imprez "Formularza zamówienia grupowego" zgodnie z warunkami określonymi poniżej. „Formularz zamówienia grupowego”, dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasie Klubu.
2. Formularz zamówienia grupowego, musi być dostarczony do kasy Klubu (osobiście lub w formie elektronicznej) lub przesłany do 7 dni (lub innym terminie, indywidualnie ustalonym) od dokonania rezerwacji pocztą elektroniczną na adres sekretariat@kiepura.pl. Po upływie tego terminu wstępna rezerwacja telefoniczna ulega anulowaniu.
3. W przypadku otrzymania przez Klub „Formularza zamówienia grupowego” niekompletnego lub błędnie wypełnionego bądź dostarczonego po anulowaniu wstępnej rezerwacji telefonicznej, rezerwacja nie zostaje dokonana.
4. Rezerwacja dla grupy zorganizowanej zostaje dokonana z chwilą otrzymania przez Klub prawidłowo wypełnionego „Formularza zamówienia grupowego”.
5. Termin płatności za bilety w ramach rezerwacji dla grupy zorganizowanej ustalany jest indywidualnie z pracownikiem Klubu.
6. W przypadku braku zapłaty za bilety w wyznaczonym terminie, rezerwacja podlega anulowaniu, o czym Klub poinformuje składającego „Formularz zamówienia grupowego”.
7. „Formularz zamówienia grupowego” złożony przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej musi zostać podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentacji tego podmiotu i zaciągania w jego imieniu zobowiązań.
8. W przypadku zapłaty przelewem, za datę dokonania zapłaty uznaje się dzień zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym Klubu.
9. W przypadku przelewów zagranicznych wszelkie opłaty bankowe ponosi nabywca biletu. Płatność za bilety może nastąpić jedynie w PLN.

REKLAMACJE I ZWROTY

1. Widz uprawniony jest do zwrotu zakupionego biletu wyłącznie w terminie nieprzekraczającym 7 dni przed datą organizacji wydarzenia. Po upływie tego terminu bilety nie podlegają zwrotowi.
2. Klub nie zwraca ceny sprzedaży biletu w przypadku nieobecności lub spóźnienia widza na wydarzenie.
3. Zwrot biletu następuje po wcześniejszym wypełnieniu *protokołu zwrotu biletów*, załączeniu paragonu fiskalnego lub faktury oraz zakupionego biletu (w przypadku zakupu gotówkowego).
4. W przypadku zagubienia / zniszczenia paragonu fiskalnego lub faktury zwrotu można dokonać na podstawie zakupionego biletu po złożeniu stosownego oświadczenia.
5. Zwrotów ceny sprzedaży biletu dokonuje się:
 - a. w przypadku płatności gotówką – zwrot gotówką w kasie,

- b. w przypadku płatności kartą płatniczą, zwrot należności następuje na tę samą kartę, która była użyta do płatności.
 - c. przelewem, na wskazany rachunek bankowy po wcześniejszym uzgodnieniu z pracownikiem Działu Finansowego Klubu. Zwracana kwota zostanie potrącona o koszt prowizji w wysokości 1,9% ceny biletu, pobieranej przez firmę obsługującą system sprzedaży biletów.
6. Nie podlegają zwrotowi ani wymianie bilety z oderwanym kuponem kontrolnym oraz bilety niewykorzystane, które utraciły ważność.
7. Wszelkie reklamacje wymaga ją zgłoszenia w ciągu dwóch dni, licząc od dnia zakupu biletu, na adres mailowy: finanse@kiepura.pl lub w bezpośrednio w kasie.
8. W przypadku odwołania wydarzenia, Klub będzie przyjmować sprzedane bilety na podstawie pisemnego oświadczenia Kupującego o odstąpieniu doręczanego Klubowi w terminie do 60 dni, licząc od dnia odwołania wydarzenia. Zwrot ceny sprzedaży za bilety kupione w sprzedaży internetowej wymaga doręczenia Klubowi zakupionego biletu online oraz podania następujących danych: imienia i nazwiska Kupującego, numeru transakcji lub adresu e-mail podanego w zamówieniu w systemie sprzedaży Przelewy24 oraz numeru konta bankowego na który ma zostać dokonany zwrot. Dopuszcza się możliwość zwrotu w innej formie np. gotówka, przelew bankowy.
9. Postanowienia pkt. 8 stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany terminu organizacji wydarzenia, z zastrzeżeniem, że zwrot biletów będzie możliwy wyłącznie do dnia organizacji wydarzenia w nowym terminie.

ZAKUP BILETÓW ON-LINE

1. Zakup biletów w systemie on-line oznacza akceptację przez kupującego regulaminu sprzedaży internetowej biletów.
2. Zakup biletu w sprzedaży internetowej polega na:
 - a. Dokonaniu rezerwacji i zamówienia on-line przez zakładkę kup bilet.
 - b. Wypełnieniu formularza i wymaganych w nim danych.
 - c. Uiszczenia zapłaty za zamówienie przez system płatności przelewy24.pl.
 - d. Otrzymaniu przez kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail.
3. Na wniosek nabywcy biletów, zgłoszony w terminie nie później niż 3 miesiące licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zakupu biletu, Klub będzie wystawiać faktury VAT dokumentujące zrealizowaną sprzedaż. Wniosek należy składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: finanse@kiepura.pl We wniosku należy przesłać dane niezbędne dla wystawienia faktury.
4. W momencie potwierdzenia przez przelewy 24.pl potwierdzenia przyjęcia płatności, na adres mailowy wskazany przez Kupującego jest przesyłany bilet elektroniczny do samodzielnego wydruku. Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie, znany tylko Kupującemu.
5. Wstęp na wydarzenie jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji.
6. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu płatniczego przelewy24.pl.
7. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego potwierdzającego sprzedaż biletu.
8. Kupujący jest odpowiedzialny za stan biletu. Udostępnienie biletu osobom trzecim lub przekazanie numeru zamówienia może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu.
9. System sprzedaży internetowej umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jedno wydarzenie.
10. W przypadku zakupu biletu na rzecz innej osoby, kupujący jest zobowiązany do podania imienia i nazwiska tej osoby na kupowanym bilecie. W przypadku sporów w zakresie miejsca na widowni, pierwszeństwo przysługuje osobie, której imię i nazwisko znajduje się na bilecie.
11. Sprzedaż biletów w systemie on-line kończy się 1 godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia. Klub zastrzega sobie prawo do wcześniejszego zakończenia sprzedaży internetowej lub prowadzenia sprzedaży biletów na dane wydarzenie tylko w kasach bez konieczności podawania przyczyn.
12. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasach.
13. Klub nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. Skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
 - b. Nieprawidłowości lub błędy w funkcjonowaniu systemu oraz sieci internet.
 - c. Utratę, zniszczenie lub uszkodzenie biletu elektronicznego.
 - d. Indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji.
 - e. Przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci i Internet.
14. Płatności związane ze sprzedażą biletów realizowane są przy pomocy przelewów elektronicznych.
 15. Bilety pozostają własnością Klubu do czasu odnotowania przez Klub potwierdzenia dokonania zapłaty przez kupującego.
 16. Zapłata za zamówienie nie potwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 15 minut od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
 17. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 oraz jej agentów: DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 za pośrednictwem serwisu internetowego www.przelewy24.pl. Brak bankowego potwierdzenia o którym mowa z pkt. 17 powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być albo wykorzystane przy kolejnym zakupie albo zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności: DialCom24 Sp. z o.o. Z operatorem można się kontaktować za wykorzystaniem poczty elektronicznej pod adresem: serwis@przelewy24.pl.
 18. Klub nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego www.przelewy24.pl.

OCHRONA DANYCH W SYSTEMIE ONLINE

1. Administratorem danych osobowych osób kupujących bilety w systemie online jest Klub.
2. Inspektorem Danych Osobowych wyznaczonym jest Agata Kozłowska. Z Inspektorem można się skontaktować pod nr. telefonu 515-041-778 oraz adresem e-mail: rodo@kiepura.pl.
3. Przetwarzanie danych odbywa się w na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO w celu sprzedaży biletów na wydarzenie i jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego na podstawie przepisów ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej oraz postanowień statutu Klubu.
4. Dane będą udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisu prawa lub takim, z którymi Administrator zawarł umowę: Visualnet.pl, ul. Wyszyńskiego 19, 41-208 Zabrze, PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, oraz jej agentów: DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15.
5. Dane osobowe będą przechowywane jedynie w okresie niezbędnym do spełnienia celu, dla którego zostały zebrane lub w okresie wskazanym przepisami prawa. Okres przechowywania w Klubie danych osobowych wynika z rozdziału 8 Ustawy o rachunkowości z dnia 29.09.1994 r.
6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych istnieje prawo do żądania od administratora dostępu do nich, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2. Prawa mogą zostać ograniczone zgodnie z przepisami RODO. Prawa na wniosek zrealizuje Administrator.
7. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Klubu oraz w kasach.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 1 lutego 2019 r.

FORMULARZ ZAMÓWIENIA BILETÓW GRUPOWYCH

PEŁNA NAZWA ZAMAWIAJĄCEGO	
ULICA	
MIEJSCOWOŚĆ, KOD POCZTOWY	
NIP	
TEL. KONTAKTOWY	
e-mail	
FAKTURA VAT (proszę wypełnić w przypadku chęci otrzymania faktury)	
Forma płatności	Gotówka/przelew
Nazwa imprezy	
Data godzina	
Ilości biletów	
Cena za 1 sztukę	
Ilości biletów	
Cena za 1 sztukę	
Ilości biletów	
Cena za 1 sztukę	
Razem ilość	
Razem cena	
Razem cena po upuście	

Zarezerwowane bilety należy wykupić w ustalonym terminie. Brak płatności za bilety we wskazanym terminie powoduje anulację rezerwacji.

Oświadczam, iż zapoznałem się z Regulaminem sprzedaży biletów Miejskiego Klubu im. Jana Kiepury i akceptuję jego postanowienia.

.....
podpis

Pieczętka sprzedawcy

Data

PROTOKÓŁ
uznania reklamacji / przyjęcia zwrotu towaru

z rachunku bankowego o numerze

nr transakcji i dzień zakupu:

imię nazwisko osoby dokonującej zakupu:

Wykaz towarów/ usług zarejestrowanych na w/w paragonie podlegających zwrotowi/ reklamacji

Lp	Nazwa towaru	j.m.	ilość	Cena jednostkowa	Wartość
1					

Rozliczenie podatku VAT

Stawka VAT	Brutto (zł)	Kwota VAT (zł)	Netto (zł)
23%			
8%			
5%			
3%			
0%			
Zw			
suma			

Przyczyna zwrotu/reklamacji:

Imię i nazwisko kupującego

Adres kupującego

Na podstawie art.6 ust.1 lit. a ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu dokonania zwrotu przez Miejski Klub im. Jana Kiepury w Sosnowcu. Jednocześnie oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, że zgoda może być wycofana w każdym czasie.

Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem

.....

Podpis osoby przyjmującej towar

.....

Podpis osoby zwracającej towar

