

**REGULAMIN**  
**zakupu i rezerwacji biletów**  
**poprzez stronę internetową [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl)**

**§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji biletu za pośrednictwem strony internetowej [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) oraz zasady reklamacji i zwrotu takiego biletu.
2. Administratorem strony internetowej [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) jest Centrum Kultury z siedzibą w Polkowicach (dalej „Centrum Kultury”), Skalników 4, 59-100 Polkowice, gmina Polkowice, wpisana do rejestru instytucji kultury poz. 4 prowadzonego przez Gminę Polkowice, posiadająca nr REGON 385172889 oraz NIP 5020119876.
3. Widz potwierdza zapoznanie się z treścią niniejszego regulaminu przed zakupem lub rezerwacją biletu.

**§ 2. ZAKUP BILETU**

1. Zakup biletu następuje poprzez złożenie za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) zamówienia na bilet oraz dokonanie zapłaty należności wynikającej z zamówienia.
2. Złożenie zamówienia na bilet następuje poprzez kliknięcie w zakładkę „repertuar” oraz wykonanie następujących po sobie kolejno czynności: wybór daty seansu filmowego (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) > wybór godziny seansu filmowego (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) > wybór miejsca na sali > wybór rodzaju biletu > podanie danych osobowych (imię, nazwisko, adres email, numer telefonu komórkowego) > złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego regulaminu oraz oświadczenia o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych > złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w okno „kupuję”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w ciągu 5 minut od momentu zaznaczenia miejsca na sali , ponieważ upływ tego czasu spowoduje wygaśnięcie strony i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Centrum Kultury ma prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży biletów na dany seans filmowy (wydarzenie organizowane przez Centrum Kultury) za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) , przy czym złożenie zamówienia będzie możliwe nie później niż na godzinę przed godziną rozpoczęcia seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), chyba że Centrum Kultury postanowi inaczej.
5. Widz ma prawo do zamówienia nie więcej niż 10 biletów w jednym zamówieniu.

6. Zamawiając bilet ulgowy widz przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jego realizacja jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi. Centrum Kultury zastrzega, że może odmówić zamiany biletu na bilet normalny lub zwrotu biletu w przypadku nieokazania dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.
7. Po złożeniu zamówienia Centrum Kultury wyśle potwierdzenie jego przyjęcia w formie wiadomości email w ciągu 5 minut od otrzymania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać: dane seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), na który zamówiono bilet (kino,data), dane zamówionego biletu (ilość, rodzaj, cena).

### **§ 3. PŁATNOŚCI**

1. Płatność za bilet zamówiony za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) możliwa jest wyłącznie za pomocą strony internetowej [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl), na którą nastąpi przekierowanie bezpośrednio po złożeniu zamówienia.
2. Strona internetowa [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl) administrowana jest przez Dotpay spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000700791 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy, posiadający NIP 6342661860 oraz REGON 240770255, o kapitale zakładowym 4 000 000,00 złotych w całości wniesiony, posiadająca status agenta rozliczeniowego, prowadząca system autoryzacji i rozliczeń na podstawie zgody prezesa Narodowego Banku Polskiego z dnia 29. września 2008 r. nr 3/2008 oraz posiadająca zgodę na prowadzenie działalności w charakterze Krajowej Instytucji Płatniczej, wydaną przez Komisję Nadzoru Finansowego w dniu 3. Września 2013 roku, nr wpisu do rejestru: IP14/2013, zarejestrowana w rejestrze usług płatniczych dostępnym pod adresem <https://erup.knf.gov.pl/View/>. Działalność Dotpay podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. Dotpay nie jest bankiem, nie prowadzi działalności o charakterze bankowym, a czynności dokonywane w ramach Serwisu nie mają charakteru czynności bankowych.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia może być dokonana tylko jednorazowo w całości oraz uwzględniać cenę wszystkich zamówionych biletów wraz z kosztem ich dostawy.
4. Płatność powinna być dokonana nie później niż w ciągu 30 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie zostanie anulowane, o czym Centrum Kultury poinformuje wiadomością email. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Centrum Kultury informacji o dokonaniu płatności.
5. Płatność dokonana po upływie 30 minut od złożenia zamówienia zostanie zaksięgowana przez Dotpay jako przedpłata, której wykorzystanie lub zwrot następują zgodnie z postanowieniami regulaminu Dotpay, dostępnego na stronie [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl).

#### § 4. DOSTAWA I REALIZACJA BILETU

1. Po dokonaniu płatności widz otrzyma bilet w formie email: około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w ciągu 20 minut od złożenia zamówienia – na adres email widza zostanie wysłana wiadomość email zawierająca bilet w postaci foto-kodu zapisanego w pliku w formacie PDF.
2. Wyposażeniem niezbędnym do wykorzystania biletu wysłanego w formie email jest:
  - a) komputer z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF,
  - b) drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier.
3. Realizacja biletu następuje poprzez okazanie pracownikowi obsługującemu bramkę biletową:
  - a) telefonu komórkowego z wyświetlonym foto-kodem lub wydruku w kolorze czarnym na białym papierze, zawierającego foto-kod w rozmiarze nie mniejszym niż 2x2 cm,
  - b) dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji biletu ulgowego.
4. W przypadku wątpliwości co do oryginalności biletu lub osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik jest upoważniony do zażądania okazania przez widza także dowodu tożsamości, a w szczególności dowodu osobistego lub legitymacji uczniowskiej lub studenckiej.
5. W przypadku niespełnienia któregokolwiek z wymogów wskazanych w § 4 ust.2-5 niniejszego regulaminu, widz nie jest uprawniony do udziału w seansie (wydarzeniu organizowanym przez Centrum Kultury), żądania od Centrum Kultury zamiany biletu na inny ani żądania zwrotu płatności lub zapłaty jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.
6. Widz ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie biletu osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się kilku osób z tym samym biletem upoważnioną do udziału w seansie (wydarzeniu organizowanym przez Centrum Kultury) będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.
7. W przypadku, gdy widz opuszcza salę w trakcie trwania seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), powinien okazać pracownikowi bilet w sposób wskazany w ust. 4 powyżej pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę i udziału w dalszej części seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) .

#### § 5. ZWROT BILETU

1. Bilet nie zrealizowany w sposób wskazany w § 4 niniejszego regulaminu nie podlega wymianie lub zwrotowi, chyba że postanowienia niniejszego paragrafu stanowią inaczej.
2. Widz ma prawo do zwrotu biletu:

- a) w przypadku, gdy foto-kod nie będzie możliwy do odczytania ,mimo spełniania wymagań określonych w § 4 ust. 2 i 4 niniejszego regulaminu,
  - b) w przypadku odwołania seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) , na który zakupiono bilet lub opóźnienia w jego rozpoczęciu o co najmniej 30 minut,
  - c) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego biletu leżących po stronie Centrum Kultury, z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 3 niniejszego regulaminu.
3. W przypadku odwołania seansu Centrum Kultury bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie widza w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w zamówieniu.
  4. Widz, pod rygorem utraty prawa do zwrotu biletu, powinien zgłosić zwrot biletu:
    - a) w kasach Centrum Kultury w dniu odwołanego seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), na który zakupiono bilet,
    - b) w formie elektronicznej, zgodnie z § 5 ust. 7 niniejszego regulaminu – w terminie 7 dni od dnia odwołanego seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), na który zakupiono bilet lub odpowiednio w terminie 7 dni od podania przez Centrum Kultury informacji o odwołaniu seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) .
  5. W przypadku określonym w § 5 ust. 2 lit. a) niniejszego regulaminu widz ma prawo do zgłoszenia zwrotu biletu w kasach Centrum Kultury. Zwrot nastąpi po okazaniu biletu i dokumentu tożsamości (dowodu osobistego, legitymacji studenckiej lub uczniowskiej), podaniu numeru transakcji (określonego w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia) oraz adresu e-mail i numeru telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
  6. W przypadku określonym w § 5 ust. 2 lit. c) niniejszego regulaminu, widz ma prawo do zgłoszenia zwrotu biletu wyłącznie w formie wiadomości email, wysłanej na adres wskazany w § 7 ust. 1 niniejszego regulaminu, z adresu wskazanego w zamówieniu, w której należy wpisać jako tytuł wiadomości: „zwrot biletu”, załączyć potwierdzenie dokonania płatności oraz bilety otrzymane w formacie PDF.
  7. W przypadku określonym w § 5 ust. 2 lit.b) niniejszego regulaminu widz ma prawo do zgłoszenia zwrotu biletu wedle swojego wyboru w sposób wskazany w § 5 ust. 5 lub 6 niniejszego regulaminu.
  8. W przypadku zgłoszenia zwrotu biletu w kasie widz otrzyma zwrot płatności gotówką, bezzwłocznie po zweryfikowaniu zasadności zwrotu przez pracownika. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu widz otrzyma w kasie informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.
  9. W przypadku zgłoszenia zwrotu w formie e-mail Centrum Kultury w terminie 30 dni od otrzymania zgłoszenia zwróci płatność przelewem bankowym na rachunek wskazany w formularzu zwrotu biletu albo poinformuje widza o odmowie zwrotu płatności i jej przyczynach, w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres, z którego wysłano zgłoszenie zwrotu.

## § 6. REZERWACJA

1. Rezerwacja biletu następuje poprzez kliknięcie w zakładkę „rezerwuj/kup bilet” oraz wykonanie następujących po sobie kolejno czynności: wybór seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury) > wybór opcji „rezerwuj miejsce” > wybór miejsca na sali > podanie danych osobowych (imię, nazwisko, adres email, numer telefonu komórkowego) > złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego regulaminu oraz oświadczenia o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych > dokonanie rezerwacji poprzez kliknięcie w ikonę „rezerwuj bilety”.
2. Dokonanie rezerwacji powinno nastąpić nie później niż w ciągu 5 minut od momentu zaznaczenia miejsca na sali, ponieważ upływ tego czasu spowoduje wygaśnięcie strony i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.
3. Centrum Kultury ma prawo swobodnego decydowania zarówno o możliwości rezerwacji biletu na konkretny seans (wydarzenie organizowane przez Centrum Kultury), jak również o momencie rozpoczęcia i zakończenia rezerwacji za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl), przy czym rezerwacja jest możliwa nie później niż na godzinę przed godziną rozpoczęcia seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury).
4. Widz ma prawo do rezerwacji nie więcej niż 10 biletów na dany seans (wydarzenie organizowane przez Centrum Kultury).
5. Po dokonaniu rezerwacji Centrum Kultury wyśle jej potwierdzenie w formie e-mail w ciągu 5 minut od dokonania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji będzie zawierać: dane seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), na który zarezerwowano bilet (data, sala), dane zarezerwowanych miejsc (ilość, rząd, miejsce), numer rezerwacji.
6. Zakup zarezerwowanego biletu możliwy jest wyłącznie w kasach Centrum Kultury. Widzowi nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie zarezerwowanego biletu przed widzami, którzy nie dokonali rezerwacji.
7. Zakup zarezerwowanego biletu następuje poprzez:
  - a) podanie w kasie numeru rezerwacji, a w razie jego braku - imienia i nazwiska (wraz z okazaniem dokumentu ze zdjęciem) oraz adresu e-mail i numeru telefonu komórkowego,
  - b) okazanie w kasie dokumentu potwierdzającego uprawnienia do realizacji biletu ulgowego,
  - c) zapłatę w kasie ceny za bilet zgodnie z obowiązującym cennikiem.
8. Zarezerwowany bilet należy odebrać najpóźniej w ciągu 30 minut przed rozpoczęciem seansu (wydarzenia organizowanego przez Centrum Kultury), pod rygorem anulowania rezerwacji.
9. Widz ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru rezerwacji osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w kilku osób podających ten sam numer rezerwacji, upoważnioną do zakupu zarezerwowanego biletu będzie osoba, która zgłosiła się w kasie jako pierwsza.
10. Centrum Kultury nie odpowiada za niemożność zakupu zarezerwowanego biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności w przypadku chwilowej lub trwałej

utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym dokonanie rezerwacji albo w przypadku niemożności odbioru biletu w czasie wskazanym w ust. 8 powyżej ze względu na kolejkę przed kasą.

## **§ 7. REKLAMACJE**

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania sprzedaży i rezerwacji biletów za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej [platnosc@ckpolkowice.pl](mailto:platnosc@ckpolkowice.pl).
2. 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 adres wskazany w ust. 1 powyżej. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie rozpatrywana.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, dokładny adres widza, jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Centrum Kultury w terminie 14 dni od daty ich złożenia.
5. Decyzja Centrum Kultury w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Centrum Kultury poinformuje widza o swojej decyzji wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
6. Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii wszelkiej korespondencji z widzami.

## **§ 8. DANE OSOBOWE**

1. Centrum Kultury jest administratorem danych osobowych udostępnianych przez widza w procesie zakupu lub rezerwacji biletów za pośrednictwem strony internetowej [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl), takich jak: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.
2. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) 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).

3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu i w zakresie związanym z korzystaniem przez widza z systemu rezerwacji i sprzedaży biletu za pośrednictwem strony internetowej [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) , jak również w celu rozpatrzenia ewentualnych reklamacji, zwrotu, rozliczenia, archiwizacji i kontaktu z widzem.
4. Podanie danych osobowych przez widza ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędne do realizacji celów określonych w ust. 3 powyżej.
5. Widzowi udostępniającemu dane osobowe przysługuje prawo dostępu do takich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także ich przenoszenia, jak również wniesienia skargi do organu nadzorczego.
6. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji celów określonych w ust. 3 powyżej, nie dłużej jednak niż do czasu upływu przedawnienia roszczenia z tytułu reklamacji usług rezerwacji i sprzedaży biletu na podstawie niniejszego regulaminu.
7. W przypadku zakupu biletu przez widza za pośrednictwem strony internetowej [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) , jego dane osobowe mogą być przekazane administratorowi strony internetowej [www.dotpay.com](http://www.dotpay.com) , o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszego regulaminu, który przetwarza dane osobowe na podstawie umowy powierzenia zawartej z Centrum Kultury. Poza tym przypadkiem dane osobowe widza przekazane Centrum Kultury nie będą udostępniane osobom trzecim.
8. Centrum Kultury zapewnia, że przekazane dane osobowe będą zabezpieczone środkami technicznymi zapewniającymi najwyższy, zgodnie z obowiązującymi przepisami poziom bezpieczeństwa danych osobowych.

## **§ 9. POSTANOWENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy regulamin dostępny jest w kasach Centrum Kultury oraz na stronie [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl). W kwestiach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się regulamin kina.
2. Niniejszy regulamin może ulec zmianie w każdym czasie.
3. Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zawieszania możliwości zakupu lub rezerwacji wszystkich lub niektórych biletów za pośrednictwem strony [www.ckpolkowice.pl](http://www.ckpolkowice.pl) .
4. Postanowień niniejszego regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki stron.