

REGULAMIN

REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW I TOWARÓW REGIONALNEGO CENTRUM KULTURY – FABRYKA EMOCJI

I Definicje

1. RCK - Regionalne Centrum Kultury - Fabryka Emocji - samorządowa instytucja kultury, wpisana do rejestru Instytucji Kultury Gminy Piła pod nr RIK 4, posiadająca nr NIP 7642663243, REGON nr 302117487, z siedzibą w Pile, przy Placu Staszica 1;
2. Regulamin – niniejszy dokument określający zasady i warunki w zakresie:
 - a) Świadczenia i realizacji usług przez RCK, w tym zasad rezerwacji miejsc na Wydarzenie;
 - b) Dokonywania transakcji zakupu towarów oferowanych przez RCK;
3. Kupujący – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu usług lub towarów oferowanych przez RCK;
4. Wydarzenie – przedstawienie teatralne i inne zdarzenie artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w RCK, objęte systemem sprzedaży RCK;
5. Kasy - miejsca sprzedaży biletów w siedzibie RCK;
6. Widz - osoba uprawniona do wstępu na Wydarzenie na podstawie biletu;
7. Serwis - system umożliwiający zakup Biletów lub Towarów za pośrednictwem sieci Internet, dostępny na stronie internetowej pod adresem <https://bilet.rck.pila.pl>;
8. Bilet - dokument zawierający tytuł, datę i miejsce Wydarzenia uprawniający do wstępu na Wydarzenie;
9. Towary – wydawnictwa RCK, tj. książki, pamiątki i inne artykuły dostępne w sprzedaży w RCK;
10. Zamówienie – informacja przesłana w formie elektronicznej pod podany adres poczty elektronicznej potwierdzająca warunki rezerwacji oraz sprzedaży Biletu;

II Zasady rezerwacji miejsc

1. RCK zapewnia możliwość rezerwacji miejsc na Wydarzenie. Rezerwacji można dokonać osobiście w kasie RCK, mailowo na adres kasa@rck.pila.pl, lub telefonicznie pod numerem +48 602 252 675;
2. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 3 dni przed terminem Wydarzenia;
3. W celu dokonania rezerwacji należy podać następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko osoby rezerwującej
 - b) numer telefonu kontaktowego
 - c) adres poczty elektronicznej
4. W przypadku, gdy Kupujący chce otrzymać fakturę VAT, konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe / nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma

być wystawiona (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP. Chęć otrzymania faktury do paragonu Kupujący musi zgłosić RCK przed wystawieniem dokumentu z kasy fiskalnej;

5. Rezerwację należy opłacić w terminie ustalonym z personelem RCK. Rezerwacja nieopłacona w terminie wygasa;
6. Płatności za rezerwację można dokonać gotówką w kasie RCK lub dostępnymi usługami płatniczymi;
7. RCK zastrzega sobie możliwość ograniczenia liczby miejsc dostępnych do rezerwacji.
8. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem bankowym lub usługami płatniczymi uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy RCK.

III Sprzedaż stacjonarna

Operator płatności systemu sprzedaży

Płatność kartami płatniczymi oraz usługami płatniczymi obsługiwana jest przez operatora płatności:

Fiserv Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jerozolimskich 100, 00-807 Warszawa, krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000061293, o kapitale zakładowym 123 609 300,00 zł, posiadający numer NIP: 5260210429, numer REGON: 012873434;

Sprzedaż biletów

1. Bilet można nabyć poprzez dokonanie jego zakupu:
 - a) w kasie biletowej RCK
 - b) za pośrednictwem Serwisu
2. RCK prowadzi bezpośrednią sprzedaż Biletów w kasie biletowej RCK
3. Jeden Bilet uprawnia od udziału w Wydarzeniu w terminie i miejscu wskazanym w Bilecie
4. Płatności za bilet można dokonywać w kasie biletowej RCK, gotówką lub kartą płatniczą. RCK nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu płatności.
5. RCK wystawia faktury VAT zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

Sprzedaż towarów

1. RCK prowadzi sprzedaż Towarów w kasie biletowej RCK.
2. Ceny Biletów oraz Towarów wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto.
3. Zapłata ceny sprzedaży możliwa jest gotówką lub kartą płatniczą.
4. RCK wystawia faktury VAT zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

IV Sprzedaż biletów na wydarzenia oraz towarów za pośrednictwem Serwisu

Operator płatności systemu sprzedaży

PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym 7 789 000,00 zł, posiadający numer NIP: 7792308495, numer REGON: 300523444;

1. RCK prowadzi sprzedaż Biletów na Wydarzenia oraz Towarów na za pośrednictwem Serwisu.
2. Korzystanie z Serwisu jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika następujących wymagań technicznych:
 - a) połączenie urządzenia końcowego użytkownika z siecią Internet
 - b) oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej, takiej jak: Mozilla Firefox wersja 3.0 lub nowsza, Google Chrome wersja 35 lub nowsza, Microsoft Edge wersja 104 lub nowsza itp.;
 - c) w razie zakupu Biletu online posiadania drukarki do wydruku czarno-białego lub urządzenia mobilnego (typu smartfon, tablet, e-czytnik) obsługującego pliki PDF, umożliwiającego wyświetlenie biletu na ekranie urządzenia mobilnego
3. Zakup Biletów lub Towarów za pośrednictwem Serwisu wymaga posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. Serwis umożliwia zakup od 1 do 20 biletów w jednej transakcji
5. Złożenie zamówienia za pośrednictwem Serwisu wiąże się z obowiązkiem uiszczenia ceny sprzedaży przez Kupującego
6. Ceny Biletów oraz Towarów wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto.
7. RCK nie prowadzi dostawy zakupionych Biletów.
8. Dostawa zakupionych Towarów odbywa się poprzez usługę kurierską opłaconą przez Kupującego podczas składania zamówienia, zgodnie z aktualnym cennikiem firmy kurierskiej DPD Polska.
9. Zapłata za Zamówienie odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną dostępnymi usługami płatniczymi, w szczególności kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym albo tradycyjnym przelewem elektronicznym na wskazany numer rachunku bankowego. W przypadku tradycyjnego przelewu bankowego trzeba mieć na uwadze czas niezbędny do zaksięgowania środków na rachunku bankowym RCK. Dniem zapłaty jest moment uznania rachunku bankowego RCK.
10. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem bankowym lub usługami płatniczymi uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy RCK.

11. Dostępne usługi płatnicze obsługiwane są przez operatora płatności. Wszelkie reklamacje dotyczące płatności elektronicznych należy składać u operatora płatności. Więcej informacji znajduje się na stronie <https://poland.support.payu.com/>.

V Ogólne zasady sprzedaży Biletów oraz Towarów za pośrednictwem Serwisu

1. W jednej transakcji można dokonać równoczesnego zakupu Biletów na Wydarzenie oraz Towarów
2. Zakup Biletu za pośrednictwem Serwisu wymaga:
 - a) wyboru terminu Wydarzenia
 - b) wyboru miejsca (sektor, rząd, numer miejsce), rodzaju biletu
 - c) podania danych przez Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca oraz adresu zamieszkania lub siedziby, adresu e-mail, numeru telefonu
 - d) zapoznania się i zaakceptowania warunków Regulaminu oraz wyrażenia niezbędnych zgód;
 - e) w przypadku chęci otrzymania faktury VAT zaznaczenie odpowiedniej opcji oraz podania niezbędnych danych nabywcy
 - f) złożenia zamówienia oraz uiszczenia ceny sprzedaży udostępnionymi formami płatności
3. Warunkiem otrzymania Biletu online jest uzyskanie przez RCK potwierdzenia płatności od operatora płatności. Po otrzymaniu potwierdzenia RCK przesyła Bilet online pod wskazany adres poczty elektronicznej.
4. Kupujący zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności i zgodności Biletu online ze złożonym zamówieniem, w szczególności danych dotyczących tytułu i terminu Wydarzenia oraz rodzaju zakupionego biletu (normalny, ulgowy).
5. Brak płatności w ciągu 60 minut od złożenia Zamówienia powoduje anulowanie zamówienia.
6. Zakupiony bilet można wydrukować lub zachować w urządzeniu przenośnym umożliwiającym jego okazanie oraz weryfikację przed Wydarzeniem.
7. RCK nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w trakcie składania zamówienia.
8. Anulowanie lub modyfikacja zamówienia jest możliwa jedynie przez zatwierdzeniem zamówienia.
9. W przypadku anulowania zamówienia środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają w dyspozycji operatora płatności.
10. RCK nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatności elektronicznych.
11. Za podanie prawidłowych danych do faktury VAT odpowiada Kupujący.

VI Zasady posługiwania się Biletem

1. Każdy Bilet oznaczony jest indywidualnym kodem kreskowym oraz numerem identyfikacyjnym. Bilet może ponadto zawierać informacje określającą tytuł wydarzenia, jego termin, numer miejsca oraz rodzaj biletu i jego cenę.
2. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego właściwe odczytanie i weryfikację może zostać uznany za nieważny i nie będzie uprawniał do uczestnictwa w Wydarzeniu.
3. Bilet online można wydrukować lub zachować w urządzeniu przenośnym umożliwiającym jego okazanie i weryfikację przed Wydarzeniem.
4. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go innej osobie, kopiowanie, utrata, jak również udostępnienie kodu kreskowego lub numeru identyfikacyjnego może uniemożliwić uczestnictwo w Wydarzeniu. RCK nie jest zobowiązane do zwrotu ceny sprzedaży, gdy na skutek zdarzeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym osoba nieuprawniona posłuży się Biletem w celu wejścia na Wydarzenie.

VII Warunki odstąpienia od umowy

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, na podstawie art. 38 ust. 12 prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

VIII Zwroty

1. Zwrotu lub wymiany biletów zakupionych w kasie RCK można dokonać maksymalnie na 1 dzień przed datą wydarzenia.
2. Zwrot za bilety opłacone gotówką lub kartą płatniczą realizowany jest gotówką.
3. Zwrot lub wymiana biletów możliwa jest na podstawie biletów i paragonu fiskalnego, wydruku z terminala do płatności kartą lub wyłącznie na podstawie biletów pod warunkiem, że wszystkie informacje na nich zawarte są czytelne.
4. W przypadku odwołania wydarzenia przez teatr możliwy jest zwrot lub wymiana biletów na inne wydarzenie.
5. Jeśli wydarzenie już się odbyło lub rozpoczęło, zwrot biletów nie jest możliwy.
6. Kasjer ma prawo odmówić dokonania zwrotu należności z tytułu zakupionych biletów, w przypadku braku potwierdzenia dokonania płatności.

IX Bilety ulgowe

1. Bilety ulgowe przysługują uczniom, studentom oraz seniorom (osoby po 65 roku życia) i rencistom.

2. Osoby korzystające z ulgi są zobowiązane do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki podczas sprawdzania biletów przed wydarzeniem.
3. RCK w uzasadnionym przypadku zastrzega sobie prawo do nieudzielenia ulgi na wybrane wydarzenia.

X Zasady uczestnictwa w Wydarzeniach

1. Zakup biletu oznacza akceptację przez Kupującego niniejszego Regulaminu.
2. Uczestnictwo w Wydarzeniu jest równoznaczne z akceptacją przez Widza Regulaminu, którego zapisy Widz jest zobowiązany przestrzegać.
3. RCK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze, w tym odwołania przedstawienia, bez podania przyczyny. W przypadku zmian w repertuarze lub odwołania spektaklu RCK nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z dojazdem Widza na Wydarzenie.
4. Zakupiony bilet stanowi dokument uprawniający do wstępu na Wydarzenie, którego dotyczy.
5. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – po sczytaniu kodu nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
6. RCK nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zgubione przez Kupującego. W przypadku zgubienia biletu na Wydarzenie RCK w miarę możliwości ułatwi Widzowi zakup wejściówki na Wydarzenie.
7. Widzowie, którzy kupili bilety w cenie ulgowej, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązani są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. RCK ma prawo odmówić wstępu na Wydarzenie osobom nieuprawnionym do zniżki – bez obowiązku zwrotu ceny zakupu biletu.
8. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie.
9. Wejście na teren RCK dla Widzów następuje nie wcześniej niż 30 min przed i nie później niż 5 min przed planowanym rozpoczęciem Wydarzenia.
10. Widzowie spóźnieni będą wpuszczani na Wydarzenie po przerwie. Wyjątek stanowią Wydarzenia grane bez przerwy, na które spóźnieni widzowie nie będą wpuszczani. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot pieniędzy za bilet.
11. Małoletni do ukończenia 13. roku życia może być uczestnikiem Wydarzenia wyłącznie pod opieką osoby sprawującej władzę rodzicielską, opiekuna prawnego albo innej osoby dorosłej.
12. Podczas Wydarzeń obowiązuje zakaz filmowania, fotografowania i nagrywania dźwięku.
13. Na widowni obowiązuje zakaz używania urządzeń emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w takich urządzeniach.
14. Na widowni obowiązuje zakaz spożywania jedzenia i napojów.

15. Na terenie RCK obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz zakaz spożywania alkoholu.
16. RCK ma prawo wyprosić z widowni osoby naruszające zasady opisane w punktach 10, 11, 12, 13 niniejszego paragrafu.
17. RCK ma prawo odmówić wejścia na widownię osobom będącym pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

XI Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Regionalne Centrum Kultury – Fabryka Emocji, z siedzibą w Pile, z którym można się skontaktować listownie pod adresem Plac Staszica 1, 64-920 Piła
2. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych nadzoruje specjalnie wyznaczona do tego celu osoba IOD, z którą można kontaktować się pod adresem iod@rck.pila.pl lub przysyłając korespondencje na adres RCK. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania, uaktualniania, usunięcia, przeniesienia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
3. Kupujący/Widz wyraża zgodę na wykonywanie przez RCK na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne dla realizacji wskazanych w Regulaminie celów przetwarzania danych osobowych. W szczególności RCK jest upoważniony do utrwalania, przechowywania i usuwania danych osobowych Kupujących/Widzów.
4. Kupujący/Widz ma prawo swobodnego i bezpłatnego dostępu do swoich danych osobowych w każdym czasie, prawo ich poprawiania, a także prawo żądania zaprzestania ich przetwarzania i ich usunięcia, przeniesienia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
5. W każdej chwili, Kupującemu/Widzowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

XII Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest w siedzibie RCK (w sekretariacie, punkcie informacyjnym oraz w kasie biletowej), a także na stronie internetowej RCK.
2. Rezerwacja, zakup biletu i udział w Wydarzeniu są jednoznaczne z akceptacją Regulaminu
3. Rezerwujący, nabywca biletu wstępu i uczestnik Wydarzenia są zobowiązani do zapoznania się i przestrzegania Regulaminu.
4. RCK zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez RCK.

5. RCK zastrzega sobie prawo do odwołania Wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze,
6. W przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, RCK podejmuje próbę kontaktu z Kupującym (mailowo lub telefonicznie).
7. RCK nie ponosi odpowiedzialności za zakup Biletów z nieautoryzowanych źródeł. RCK jest uprawnione do odmowy wstępu na Wydarzenie osobom posiadającym bilet nieważny, sfalszowany lub na inne wydarzenie.
8. RCK nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości pod wskazany adres e-mail przez użytkownika Serwis oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze użytkownika składającego zamówienie.