

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ŚWIDNICKIEGO OŚRODKA KULTURY**

### **§1 Definicje**

1. Regulamin – niniejszy dokument określający zasady sprzedaży i uczestnictwa w wydarzeniach.
2. ŚOK – Świdnicki Ośrodek Kultury z siedzibą w Świdnicy.
3. Kupujący – osoba fizyczna lub prawna nabywająca bilet.
4. Widz – osoba uczestnicząca w wydarzeniu.
5. Bilet – dokument uprawniający do udziału w wydarzeniu.
6. Operator płatności – podmiot zewnętrzny (Przelewy24 / PayPro S.A.) obsługujący płatności elektroniczne, pobierający prowizję za realizację transakcji.

### **§2 Sprzedaż biletów**

1. Zakupu biletów można dokonać:
  - a) w kasie ŚOK,
  - b) poprzez system sprzedaży internetowej dostępny na portalu [bilety.sok.com.pl](http://bilety.sok.com.pl).
2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta po:
  - a) złożeniu zamówienia,
  - b) dokonaniu płatności,
  - c) otrzymaniu potwierdzenia transakcji.
3. Dostępne formy płatności:
  - a) w kasie – gotówka, karta, blik
  - b) online – płatności elektroniczne realizowane za pośrednictwem operatora płatności Przelewy24 (PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu) oraz przelew na konto SOK za rezerwacje lub bilety grupowe.
4. Ceny biletów są cenami brutto i zawierają podatek VAT.
5. Do ceny biletu przy zakupie online zostaje doliczona opłata manipulacyjna wynikająca z obsługi płatności elektronicznych przez operatora Przelewy24. Wysokość opłaty jest każdorazowo wskazana w trakcie procesu zakupu przed dokonaniem płatności.
6. Kupujący ma prawo otrzymać fakturę VAT – należy zgłosić to przed zakupem lub zaznaczyć odpowiednią opcję przy zakupie online.
7. Sprzedaż online może być ograniczona czasowo lub ilościowo.
8. ŚOK na własne wydarzenia artystyczne może wprowadzać różne rodzaje biletów (normalne, ulgowe, grupowe).

### **§3 Zniżki (dotyczą wydarzeń artystycznych organizowanych przez ŚOK)**

1. Do zakupu biletów ulgowych uprawnione są osoby posiadające odpowiednie dokumenty (osoby do 19. roku życia, osoby z niepełnosprawnością, posiadacze Karty Dużej Rodziny, seniorzy powyżej 60. roku życia).
1. Dokument uprawniający do zniżki należy okazać przy wejściu. W razie odmowy okazania dokumentu obsługa ma prawo zażądać dopłaty do ceny biletu normalnego.
2. Bilet ulgowy bez potwierdzenia uprawnień jest nieważny.

### **§4 Rezerwacje**

1. Rezerwacji można dokonać:
  - a) osobiście,
  - b) telefonicznie lub mailowo.
2. Rezerwacja wymaga podania danych kontaktowych.
3. Rezerwacja jest ważna 7 dni roboczych, nieopłacona w terminie zostaje anulowana.

4. ŚOK może wprowadzić odrębne zasady rezerwacji dla wybranych wydarzeń.

#### **§5 Zasady uczestnictwa**

1. Zakup biletu oznacza akceptację Regulaminu.
2. Bilet uprawnia do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Widz zobowiązany jest do:
  - a) punktualnego przybycia,
  - b) zachowania biletu do końca wydarzenia,
  - c) stosowania się do poleceń obsługi.
4. ŚOK może odmówić wstępu:
  - a) osobom spóźnionym,
  - b) osobom pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
5. Na terenie wydarzeń zabrania się:
  - a) nagrywania i fotografowania bez zgody,
  - b) zakłócania przebiegu wydarzenia,
  - c) spożywania jedzenia i napojów w miejscach niedozwolonych,
  - d) używania telefonów w sposób zakłócający wydarzenie.
6. Dzieci:
  - a) poniżej 13 lat – pod opieką dorosłego opiekuna,
  - b) powyżej 13 lat – za zgodą opiekuna.
7. Dzieci do 3 lat mogą uczestniczyć bez biletu (na kolanach opiekuna – jedno dziecko na jednego opiekuna).

#### **§6 Sprzedaż online**

1. Sprzedaż biletów online prowadzona jest za pośrednictwem portalu [bilety.sok.com.pl](http://bilety.sok.com.pl).
2. Płatności internetowe obsługiwane są przez operatora Przelewy24 (PayPro S.A.).
3. Warunkiem otrzymania biletu jest potwierdzenie płatności przez operatora płatności.
4. Po dokonaniu zakupu Kupujący otrzymuje bilet elektroniczny.
5. Bilet posiada indywidualny kod i podlega weryfikacji przy wejściu.
6. Kupujący zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych na bilecie.
7. ŚOK nie odpowiada za błędne dane podane przez Kupującego.
8. ŚOK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie systemu płatności Przelewy24.
9. Maksymalna liczba biletów w jednym zamówieniu może być ograniczona.

#### **§7 Zwroty i reklamacje**

1. Zwrot biletów możliwy jest wyłącznie w przypadku:
  - a) odwołania wydarzenia,
  - b) zmiany terminu wydarzenia.
2. Zwrot następuje do 7 dni roboczych od daty złożenia wniosku:
  - a) w miejscu zakupu (kasa lub online),
  - b) na podstawie biletu i dowodu zakupu.
3. Bilety niewykorzystane nie podlegają zwrotowi.
4. Reklamacje należy zgłaszać mailowo lub w kasie w terminie do 7 dni od dnia wydarzenia.
5. W przypadku zwrotu biletu zakupionego online z przyczyn leżących po stronie Kupującego, opłata manipulacyjna (prowizja) pobrana przez operatora płatności Przelewy24 nie podlega zwrotowi. Kwota prowizji stanowi koszt obsługi transakcji faktycznie poniesiony przez ŚOK i nie jest składnikiem ceny biletu.
6. Zgodnie z przepisami prawa konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zakupu biletu bez podania przyczyny.

## **§8 Odpowiedzialność**

1. ŚOK nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) zgubione lub uszkodzone bilety,
  - b) problemy techniczne systemów płatności,
  - c) działanie sieci Internet.

## **§9 Ochrona danych osobowych**

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami RODO.
2. Dane wykorzystywane są wyłącznie w celu realizacji sprzedaży i kontaktu z Kupującym.
3. Kupujący ma prawo do:
  - a) dostępu do danych,
  - b) ich poprawiania i usunięcia.
4. Administratorem danych osobowych jest Świdnicki Ośrodek Kultury. Wszelkie zapytania dotyczące danych osobowych należy kierować na adres e-mail lub korespondencyjny ŚOK.

## **§10 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej ŚOK oraz w kasie.
2. ŚOK zastrzega sobie prawo do zmian regulaminu oraz repertuaru.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
4. Spory rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby ŚOK.