

## Regulamin sprzedaży online biletów w Cricotece

Niniejszy regulamin określa zasady i warunki sprzedaży internetowej (online) biletów na wydarzenia w Ośrodku Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA w Krakowie, z siedzibą: ul. Nadwiślańska 2-4, 30-527 Kraków, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Województwo Małopolskie w dniu 12 lipca 1999 pod numerem RIK 9/99, REGON: 000870706, NIP: 675-10-00-601, za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.cricoteka.pl](http://www.bilety.cricoteka.pl)

### §1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

**Regulamin** - Regulamin sprzedaży biletów online w Cricotece określający zasady i warunki sprzedaży internetowej biletów na Wydarzenia.

**Cricoteka** - Ośrodek Dokumentacji Sztuki Tadeusza Kantora CRICOTEKA w Krakowie, ul. Nadwiślańska 2-4, 30-527 Kraków.

**Kupujący** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online.

**Wydarzenia** - spektakle, koncerty i inne wydarzenia artystyczne, kulturalne lub edukacyjne odbywające się w Cricotece lub organizowane bądź współorganizowane przez Cricotekę.

**Bilet elektroniczny** - bilet na Wydarzenie, zakupiony online, dostarczony Kupującemu drogą elektroniczną w postaci pliku PDF, posiadający unikatowy kod weryfikacyjny.

**Sprzedaż online** - sprzedaż biletów na Wydarzenia, dokonywana za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.cricoteka.pl](http://www.bilety.cricoteka.pl).

### § 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady sprzedaży online biletów na Wydarzenia odbywające się w Cricotece bądź organizowane lub współorganizowane przez Cricotekę.
2. Zakup biletów na Wydarzenia za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.cricoteka.pl](http://www.bilety.cricoteka.pl) jest możliwy pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Kupujący, następujących minimalnych wymagań technicznych – połączenia urządzenia końcowego z siecią Internet, adresu poczty elektronicznej (email), oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej takiej jak: Firefox wersja 30 lub nowsza, Chrome wersja 35 lub nowsza, Internet Explorer wersja 10 lub nowsza itp., posiadania drukarki do wydruku czarno-białego bądź telefonu lub urządzenia mobilnego (typu smartfon, tablet, e-czytnik) obsługującego pliki pdf umożliwiające późniejsze wyświetlenie zakupionego biletu online.

3. Do dokonania zakupu online biletów niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Kupującego treści o charakterze bezprawnym.
5. Złożenie zamówienia online wiąże się z równoczesnym obowiązkiem dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie.
6. Zapłata za zamówienie online odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną, przy użyciu przelewu elektronicznego.
7. Płatności obsługiwane są za pośrednictwem serwisu internetowego Przelewy24 , którego właścicielem jest firma DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP24/2014, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy w Poznania, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000306513, wysokość kapitału zakładowego: 1.697.000 PLN, NIP 781-173-38- 52, REGON 634509164, tel. +48 61 642 93 44, fax. +48 61 642 90 31.
8. Ceny podane przy każdym bilecie są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto zawierającymi należne podatki (w tym podatek VAT) oraz są wiążące w chwili składania zamówienia przez Kupującego.
9. Do każdego biletu zakupionego online będzie doliczana prowizja z tytułu obsługi płatności przez Internet, pobierana przez operatora płatności. O wysokości prowizji Kupujący zostanie poinformowany po dokonaniu wyboru biletu.

### **§ 3. Ogólne zasady składania zamówienia online**

1. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Cricoteką następuje za pośrednictwem strony internetowej Cricoteki: [www.bilety.cricoteka.pl](http://www.bilety.cricoteka.pl) i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - a. wyboru konkretnego Wydarzenia,
  - b. wyboru ilości zamawianych biletów, wyboru ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość,
  - c. potwierdzenia zapoznania się z informacją dotyczącą ochrony danych osobowych Kupującego,
  - d. podania danych Kupującego: imienia i nazwiska oraz, adresu e-mail,
  - e. zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu
  - f. złożenia przez Kupującego zamówienia online
  - g. dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu przelewu elektronicznego
  - h. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Cricoteka nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Anulowanie / modyfikacja zamówienia online jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem płatności.

4. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Cricotekę potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
5. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego zapłaty za zamówienie w ciągu 20 minut od wysłania zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
6. W przypadku automatycznego anulowania zamówienia online środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają u operatora systemu płatniczego firmy DialCom24 Sp. z o.o. (60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15), właściciela portalu Przelewy24, z którym należy się wówczas bezpośrednio kontaktować drogą mailową: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl) lub telefonicznie (tel. 48 61 642 93 44), wówczas operator systemu płatniczego poinformuje Kupującego drogą mailową o sposobie dalszego postępowania.
7. Środki pieniężne pozostające u operatora systemu płatniczego mogą zostać zwrócone na konto bankowe Kupującego lub mogą być wykorzystane przy składaniu kolejnego zamówienia online na stronie Cricoteki.
8. Cricoteka nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego Przelewy24 oraz za działania lub zaniechania DialCom24 Sp. z o.o.
9. Zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
10. Cricoteka może wystawić fakturę VAT na życzenie Kupującego, wyłącznie z danymi Kupującego podanymi przy zakupie biletu. Kupujący zgłasza chęć otrzymania faktury VAT drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość email na adres: [rezerwacje@cricoteka.pl](mailto:rezerwacje@cricoteka.pl) w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę. Faktura VAT wysłana jest w formie pliku PDF. Wystawiona faktura nie będzie uwzględniała wartości prowizji operatora płatności, o którym mowa w § 2 ust. 7, zapłaconej przy zakupie biletu. Celem otrzymania faktury VAT konieczne jest podanie imienia, nazwiska oraz adresu, a w przypadku przedsiębiorców dodatkowo oznaczenie firmy i NIP.

#### **§ 4. Szczegółowe zasady sprzedaży online biletów**

1. Sprzedaż online biletów na określone Wydarzenie kończy się na 2 godziny przed jego rozpoczęciem. W przypadku wybranych Wydarzeń Cricoteka zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży online biletów.
2. Obsługą sprzedaży biletów online ze strony Cricoteki zajmuje się operator Przelewy24, której właścicielem jest firma DialCom24 Sp. z o.o. (60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15), mail: [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl), tel.:61 642 92 36 wew. 1 fax.:61 642 90 31, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164 Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Nr KRS 0000306513 Wysokość kapitału zakładowego: 1 697 000 zł.
3. W systemie sprzedaży online można kupić bilety normalne oraz bilety ulgowe zgodnie z regulaminem zwiedzania oraz informacjami dostępnymi na stronie Wydarzenia.

4. Cricoteka zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zniżek na wybrane Wydarzenia.
5. Cricoteka zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
6. Kupujący posiadający bilety ulgowe zobowiązani są przy wejściu na Wydarzenie do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku braku dokumentu bilet ulgowy traci swoją ważność bez możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu i możliwości zwrotu biletu. W takim przypadku Cricoteka oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu jedynie po uiszczeniu dopłaty do pełnej ceny biletu w kasie Cricoteki przed Wydarzeniem. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają Kupującego.
7. System sprzedaży online umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 biletów na dane Wydarzenie. Cricoteka zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości biletów dostępnych przy jednorazowym zakupie w przypadku niektórych Wydarzeń.
8. Po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu online wraz z biletem elektronicznym, zapisanym w formie pliku PDF. Bilet należy wydrukować lub zapisać na urządzeniu mobilnym (typu smartfon, tablet, e-czytnik).
9. Bilet może być okazany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, z którego jest możliwość odczytania kodu 2D za pomocą skanera do kontroli biletów. Urządzenie mobilne może wymagać dostępu do Internetu, za którego koszt połączenia ponosi Kupujący zgodnie z taryfą Jego operatora.
10. Kupujący jest zobowiązany do okazania biletu elektronicznego w momencie wejścia na Wydarzenie.
11. Cricoteka zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie w przypadku, gdy bilet elektroniczny jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod biletu został już użyty.
12. Kupujący nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych biletu. W takim przypadku bilet traci ważność, bez prawa do zwrotu jego wartości.
13. W przypadku biletów wyświetlanych / generowanych jako plik pdf na urządzeniu mobilnym, wyświetlacz nie może być uszkodzony, z ustawieniem możliwie maksymalnej jasności wyświetlacza.
14. Bilet elektroniczny stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, na jakie został wystawiony.
15. Pojedynczy bilet elektroniczny uprawnia do wejścia jedną osobę.
16. Bilet elektroniczny podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie; nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
17. Kupujący jest zobowiązany do nieudostępniania biletu osobom trzecim. Takie postępowanie traktowane będzie jako próba kopiowania biletu.
18. Cricoteka zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości w przypadku wątpliwości dotyczących właściciela biletu.
19. Osoby spóźnione mogą wejść na widownię dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana.
20. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.

## § 5. Odstąpienie od umowy

Zgodnie z art. 38 ust. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami kulturalnymi jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; tym samym odstąpienie od umowy nie przysługuje Kupującemu w przypadku zakupu online biletu na Wydarzenie.

## § 6. Zwrot biletów na Wydarzenia

1. Bilety zakupione online nie podlegają zwrotowi, za wyjątkiem odwołania Wydarzenia.
2. Informacja o Wydarzeniach odwołanych oraz o zmianie repertuaru jest wysyłana wraz z formularzem zwrotu biletu na adres e-mail podany w formularzu zamówienia online. W przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego, Cricoteka nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do Kupującego.
3. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 2 poprzez odesłanie wiadomości email na adres [rezerwacje@cricoteka.pl](mailto:rezerwacje@cricoteka.pl) wraz z wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu biletu wysłanym w formie skanu wiadomością email lub pocztą.
4. Jeżeli Kupujący zlecił wystawienie faktury za zakup biletu, zwrot środków może otrzymać jedynie po wcześniejszym otrzymaniu korekty do faktury i odesłaniu podpisanego dokumentu do Cricoteki.
5. Zwrot płatności za bilety nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia otrzymania przez Cricotekę formularza potwierdzenia zwrotu biletu, przelewem na rachunek bankowy Kupującego wskazany w powyższym formularzu. Prowizja z tytułu obsługi płatności przez Internet, o której mowa w § 2 ust 10 Regulaminu, pobrana przy zakupie biletu nie podlega zwrotowi.
6. W przypadku odwołanego Wydarzenia Cricoteka przyjmuje zwroty biletów w nieprzekraczalnym terminie miesiąca od daty planowanego Wydarzenia.
7. Cricoteka nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu potwierdzenia zwrotu biletu.
8. Cricoteka nie prowadzi wymiany biletów.
9. Bilety na odwołane Wydarzenia po uprzednim uzgodnieniu z Cricoteką drogą mailową na adres [rezerwacje@cricoteka.pl](mailto:rezerwacje@cricoteka.pl) mogą upoważniać do wstępu na Wydarzenie w nowym terminie lub inne Wydarzenia.

## § 7. Reklamacje

1. **Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia** dotyczące funkcjonowania strony internetowej [www.bilety.cricoteka.pl](http://www.bilety.cricoteka.pl) oraz samego Wydarzenia wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: [rezerwacje@cricoteka.pl](mailto:rezerwacje@cricoteka.pl). Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać: imię i

nazwisko Kupującego oraz adres e-mail. **Cricoteka rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.** Cricoteka powiadomi

Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zgłoszeniu reklamacyjnym.

2. **Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia** dotyczące :
  - a. płatności elektronicznych wymagają zgłoszenia do operatora Przelewy24, mail: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl) lub telefonicznie (tel. 48 61 642 93 44)
  - b. dostarczenia biletów elektronicznych wymagają zgłoszenia do operatora sprzedaży biletów do operatora Bilety24 telefonicznie pod numerem telefonu 61 642 92 36 wew. 1 lub emailem na adres: [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl)

## **§ 8. Ochrona danych osobowych i cookies**

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupujących jest Cricoteka.
2. Przetwarzanie, w tym zbieranie, przechowywanie i udostępnianie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa..
3. Przetwarzanie danych osobowych w związku z transakcjami sprzedaży Biletów online jest niezbędne do podjęcia przez Cricotekę działań przed zawarciem umowy (sprzedażą Biletów) i dokonywane jest na żądanie Kupującego, który swoje dane udostępnia, a następnie w celu realizacji zawartej umowy.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
5. Cricoteka przekazuje firmie DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15 – właściciela serwisu internetowego Przelewy24 oraz powierza jej do przetwarzania dane osobowe Kupującego w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupującego w ramach systemu sprzedaży online biletów, a także w celu wypełnienia przez DialCom24 Sp. z o.o. obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
6. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i warunków przetwarzania danych osobowych Kupujących oraz przysługujących im uprawnień udostępniane są w procesie dokonywania transakcji sprzedaży online Biletów.
7. Cricoteka stosuje mechanizm tzw. cookies tj. plików tekstowych przechowywanych na dysku komputera użytkownika. Mechanizm cookies nie ma na celu pozyskiwania jakichkolwiek informacji o indywidualnych użytkownikach i stosowany jest w celu zachowania parametrów nawigacyjnych użytkownika oraz statusu jego zalogowania i agregowania danych statystycznych o ruchu użytkowników. Tworzenie statystyk pomaga zrozumieć w jaki sposób użytkownicy serwisu korzystają ze strony internetowej Cricoteki, co umożliwia ulepszenie jej struktury i zawartości.
8. Użytkownik może usunąć pliki cookies lub zmienić ich ustawienia w przeglądarce internetowej, z której korzysta. Usunięcie lub zmiana ustawień plików cookies w przeglądarce może się wiązać z utrudnieniami w korzystaniu z serwisu internetowego Cricoteki.

## **§ 9. Postanowienia końcowe**

1. Cricoteka nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego.

2. Cricoteka nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Kupującego oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Kupującego.
3. Cricoteka zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zakończenia sprzedaży biletów online na stronie Cricoteki, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
4. Cricoteka zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
5. Cricoteka zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.
6. Cricoteka zastrzega sobie prawo do nie zwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych takich jak m. in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.
7. Cricoteka zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu sprzedaży online biletów. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Cricotekę, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie [www.news.cricoteka.pl](http://www.news.cricoteka.pl). Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.