

## REGULAMIN

### sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie

#### Definicje

**ChDK** - Chełmski Dom Kultury w Chełmie z siedzibą przy Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm oraz Centrum Kultury Filmowej Zorza z siedzibą przy ul. Strażackiej 2, 22-100 Chełm,

**Organizator** – Chełmski Dom Kultury w Chełmie lub inny podmiot, który jest odpowiedzialny za zorganizowanie konkretnego Wydarzenia.

**Kupujący** – osoba fizyczna lub osoba prawna dokonująca zakupu lub rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie,

**Sala** – sala kinowa - Centrum Kultury Filmowej Zorza w Chełmie, ul. Strażacka 2, 22-100 Chełm, sala widowiskowa Chełmskiego Domu Kultury w Chełmie, Plac Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm,

**Kasa** - punkt sprzedaży biletów w Chełmskim Domu Kultury w Chełmie, Plac Tysiąclecia 1 lub Centrum Kultury Filmowej Zorza w Chełmie, ul. Strażacka 2,

**Wydarzenie** – seans filmowy, spektakl teatralny, koncert, recital itp.,

**Bilet** - dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu,

**Bilet Podarunkowy** - karta elektroniczna wydana na okaziciela, uprawniająca jej posiadacza do uzyskania biletów wstępu na wszystkie Wydarzenia organizowane przez ChDK,

**Voucher** - bon towarowy wydany na okaziciela, uprawniający jego posiadacza do wymiany na bilet wstępu na seans filmowy,

**Regulamin** – dokument regulujący zasady sprzedaży biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury.

**Serwis** – system informatyczny umożliwiający zakup i rezerwację biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie, dostępny na stronach internetowych [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) lub [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl).

**Strona Płatności** – strona internetowa [www.transferuj.pl](http://www.transferuj.pl). administrowana przez „Brachia” Spółka Jawna z siedzibą w Swarzędzu, os. Czwartaków 20/32, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000309098 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu Wydział VIII Gospodarczy KRS, posiadającej nr REGON 300878437 oraz NIP 7773061579; za pośrednictwem której przeprowadzane są rozliczenia transakcji zakupu biletów na Wydarzenia dokonane przez Kupującego w Serwisie.

**Użytkownik** – osoba fizyczna lub osoba prawna dokonująca zakupu lub rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie przez Internet za pośrednictwem Strony Płatności.

## § 1

### Zasady ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z usług świadczonych przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie.
2. Wstęp na wszystkie Wydarzenia organizowane przez ChDK możliwy jest za okazaniem ważnego Biletu.
3. Ceny Biletów obowiązujące w niniejszym regulaminie dostępne są również na stronach internetowych [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) lub [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl) oraz na plakatach informacyjnych zamieszczonych na terenie Kina.
4. Przed zakupem Biletu Klient zobowiązany jest zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
5. Zakup Biletu jest równoznaczny z akceptacją Regulaminu.
6. Zakupiony Bilet uprawnia do wstępu na wyznaczone w nim Wydarzenie.
7. Bilet należy zachować przez cały czas trwania Wydarzenia, na jakie został zakupiony.
8. Pracownik obsługi ma prawo zabronić wejścia na Salę osobie, która nie spełnia wymogu granicy wieku, od której dopuszcza się uczestniczenie w Wydarzeniu.
9. Podczas Wydarzeń organizowanych przez ChDK zabrania się:
  - a) dokonywania jakiegokolwiek rejestracji obrazu i dźwięku - Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2016, poz. 666 ze zm.),  
**DZIAŁANIA TAKIE SĄ NIELEGALNE I BĘDĄ ZGŁASZANE NA POLICJĘ**
  - b) korzystania z telefonów komórkowych,
  - c) spożywania alkoholu, palenia papierosów i stosowania innych używek,
  - d) zachowania zakłócającego udział w Wydarzeniu, osoby pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających nie będą wpuszczone na Wydarzenie.
10. Za rzeczy pozostawione na Sali Chełmski Dom Kultury nie ponosi odpowiedzialności.
11. Po zakończeniu Wydarzenia na Sali należy pozostawić porządek i czystość.
12. Wszelkie celowe zniszczenia lub dokonane uszkodzenia będą zgłaszane na Policję.
13. Chełmski Dom Kultury zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
14. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za błędne informacje o terminarzach Wydarzeń podawane w mediach.
15. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
16. Regulamin umieszczony jest na Stronie pod adresem <http://chdk.chelm.pl/regulamin.pdf>.

## § 2

### Zasady szczegółowe

1. Zakupu Biletu na Wydarzenie można dokonać w następujący sposób:
  - a) osobiście w wybranej Kasie,
  - b) poprzez system sprzedaży internetowej dostępny na stronach [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) oraz [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl).
2. Dostępne formy płatności za Bilet:
  - a) w przypadku zakupu w Kasie - gotówka lub karta płatnicza,
  - b) w przypadku zakupu przez Internet – za pośrednictwem Strony płatności dostępnej na stronie [www.transferuj.pl](http://www.transferuj.pl).
3. Kupującemu przysługuje prawo wyboru sposobu płatności za Bilet, chyba, że w danej sytuacji dostępna jest tylko jedna forma dokonywania płatności.
4. Za zakupione Bilety klient ma prawo otrzymać fakturę VAT.
  - a) w przypadku zakupu Biletu w kasie, należy w terminie 1 miesiąca, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zapłaty należy zgłosić się do Kasy w której zakupiony był Bilet. Faktura VAT zostanie wygenerowana po podaniu niezbędnych danych. Wydanie faktury może nastąpić wyłącznie na podstawie paragonu fiskalnego.
  - b) w przypadku zakupu Biletu przez Stronę płatności, faktura może być wystawiona wyłącznie na tę osobę lub firmę, która zakupiła bilety przez Internet, po wcześniejszym podaniu danych do faktury.
5. Szczegółowe informacje o Wydarzeniach, sposobie ich rezerwacji oraz zakupie biletów można uzyskać na stronie internetowej [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) lub [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl), telefonicznie pod numerem telefonu **82 563 00 81** lub **82 569 65 06** oraz osobiście w Kasie.
6. Rezerwacji miejsc oraz zakupu Biletu na seanse filmowe za pośrednictwem Strony płatności można dokonać nie później jednak niż **60 minut** przed rozpoczęciem projekcji filmu.
7. Rezerwacje na seanse filmowe można unieważnić telefonicznie, e-mailem lub w Kasach podając nazwisko /nazwę firmy/ i numer rezerwacji.
8. Godziny pracy Kasy:
  - a) Kasa w Chełmskim Domu Kultury (Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm) czynna jest codziennie w godzinach 9:00 – 20:30.  
ChDK zastrzega sobie możliwość zmiany czasu pracy kasy. Informacja o zmianach zostanie umieszczona z dwutygodniowym wyprzedzeniem w punktach kasowych oraz na stronie internetowej [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) lub [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl).
  - b) Kasa w Centrum Kultury Filmowej Zorza (ul. Strażacka 2, 22-100 Chełm) czynna jest codziennie w godzinach 11:00 – 21:00. Przerwa w pracy Kasy trwa od godziny 14:00 do 14:30.
  - c) W przypadku wcześniejszego rozpoczęcia Wydarzenia Kasa czynna będzie godzinę przed planowanym Wydarzeniem.
  - d) Jeżeli Wydarzenie planowane jest po godzinie 21:00 – Kasa czynna będzie do godziny rozpoczęcia Wydarzenia + 15 minut.
  - e) ChDK zastrzega sobie możliwość zmiany czasu pracy
9. Zarezerwowane bilety na seanse filmowe należy odebrać nie później niż **30 minut** przed rozpoczęciem projekcji filmu, po upływie tego terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana.

10. Nie ma możliwości zwrotu zakupionych biletów po rozpoczęciu seansu filmowego. Zwrot możliwy jest najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem seansu.
11. Zwrot za Bilet na seans filmowy jest możliwy wyłącznie po okazaniu ważnego biletu wraz z dowodem zakupu (paragon fiskalny, faktura VAT).
12. Zwrot za Bilet opłacony w Kasie gotówką, będzie dokonany w formie gotówkowej. W przypadku braku środków finansowych w kasie w danym dniu zwrot dokonany zostanie w dniu następnym.
13. Zwrot za Bilet zakupiony w Kasie, opłacony kartą płatniczą będzie dokonywany wyłącznie poprzez zwrot środków na kartę debetową/kredytową z której dokonano zapłaty. W celu uzyskania zwrotu oprócz dowodu zakupu wraz z paragonem fiskalnym lub fakturą VAT należy mieć przy sobie kartę.
14. Nie ma możliwości zwrotu gotówki za bilety otrzymane przy wymianie Biletów Podarunkowych, Voucherów oraz biletów otrzymanych nieodpłatnie jako nagrody w konkursach.
15. Zwrot za Bilet na Wydarzenia inne niż seanse filmowe jest możliwy jedynie w przypadku odwołania Wydarzenia z winy Organizatora imprezy.
16. Seanse filmowe wyświetlane są dla minimum 4 widzów.
17. Dzieci do lat 3 zajmujące miejsce na Sali na kolanach opiekuna - wstęp wolny.
18. Bilety grupowe sprzedawane są dla grup 30 osobowych i większych. Terminy i szczegóły wydarzeń oraz rezerwacja miejsc na seanse filmowe organizowane dla grup zorganizowanych uzgadniane są indywidualnie z upoważnionym pracownikiem Kina.
19. Grupa zorganizowana wymaga obecności opiekuna. Liczba opiekunów grupy zorganizowanej uzależniona jest od ilości osób pozostających pod opieką jednego opiekuna i określana jest w odrębnych przepisach.
20. Zniżka na zakup biletu na seans filmowy przysługuje dzieciom oraz osobom uczącym się do 26 roku życia za okazaniem ważnej legitymacji uczniowskiej lub studenckiej (ze zdjęciem) przy zakupie Biletu w Kasie, jak również wraz z biletami przy wejściu na Salę.
21. Zniżka w wysokości 30% ceny biletu przysługuje posiadaczom chełmskiej Karty Dużej Rodziny - Karta 3+. Udzielenie zniżki jest możliwe po okazaniu Karty wraz z dokumentem ze zdjęciem, potwierdzającym tożsamość uprawnionego. Dokumenty uprawniające do ulgi sprawdzone są przy Kasie w momencie zakupu Biletu, a także wraz z biletami przy wejściu na Salę.
22. Kasjer może odmówić sprzedaży biletu wstępu w przypadkach:
  - a) gdy Klient jest w stanie nietrzeźwym, pod wpływem środków odurzających, posiada przy sobie przedmioty niebezpieczne lub swoim zachowaniem zagraża bezpieczeństwu pozostałych Klientów,
  - b) gdy Klient nie spełnia wymogu granicy wieku, od której dopuszcza się uczestniczenie w seansie filmowym lub innym Wydarzeniu.
  - c) wystąpienia sił i zdarzeń losowych niezależnych od woli Chełmskiego Domu Kultury.
23. Kasjer ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu zakupionych Biletów oraz dokonania zwrotu zapłaconej kwoty w następujących przypadkach:

- a) Klient chce zwrócić bilet po rozpoczęciu seansu filmowego z powodów nieleżących po stronie ChDK,
  - b) Klient chce dokonać zwrotu Biletów grupowych później niż 24 godziny przed rozpoczęciem seansu filmowego lub Wydarzenia, na które bilety grupowe zostały sprzedane.
24. Podczas projekcji seansów filmowych w systemie 3D, należy używać okularów zgodnych z systemem Dolby Digital 3D. Okulary są dostępne do nabycia w Kasie.
25. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość odbioru w przypadku gdy Klient wykupi bilet na projekcję w systemie 3D i będzie korzystał z niewłaściwych okularów.
26. Na Sali widowiskowej w Chełmskim Domu Kultury (Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm) obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia i spożywania artykułów spożywczych.

### § 3

#### Zasady zakupu i rezerwacji biletów za pośrednictwem strony Internetowej

##### I. Zasady ogólne

1. Kupujący jest zobowiązany do korzystania z Serwisu oraz rezerwacji, zakupu i realizacji Biletów w sposób zgodny z Regulaminem i przepisami obowiązującego prawa.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia następujących minimalnych warunków technicznych:
  - a) wymagania sprzętowe - komputer z dostępem do Internetu
  - b) oprogramowanie - dowolna przeglądarka internetowa obsługująca aplikację JavaScript, program umożliwiający podgląd i wydruk biletów zapisanych w formacie PDF.
  - c) drukarka (istnieje możliwość uzyskania Biletu w Kasie, po podaniu imienia i nazwiska Kupującego oraz numeru transakcji otrzymanego w e-mailu w procesie zakupu Biletów).

##### II. Zasady zakupu Biletu

1. Zakup Biletu następuje poprzez złożenie, za pomocą stron [chdk.chelm.pl](http://chdk.chelm.pl) lub [zorza.chelm.pl](http://zorza.chelm.pl) zamówienia na Bilet oraz dokonanie za pośrednictwem Strony Płatności zapłaty należności wynikającej z zamówienia, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Złożenie zamówienia możliwe jest w Serwisie poprzez zakładkę „Rezerwacja biletów” lub „Kup / Rezerwuj bilet” i wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
  - a) wybór Wydarzenia, na które kupowany jest Bilet,
  - b) wybór ilości i rodzaju Biletów oraz przypisanych im miejsc na Sali,
  - c) podanie wymaganych przez System płatności danych osobowych Kupującego (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego)
  - d) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Kupującego o treści wskazanej na podstronie Serwisu,
  - e) złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Kup bilety”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w przeciągu 10 minut od momentu zaznaczenia wybranych miejsc na Sali. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Zakup Biletu na Wydarzenie jest możliwy wówczas gdy Organizator umożliwi sprzedaż za pośrednictwem Serwisu.
5. Organizatorowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów na dane Wydarzenie za pośrednictwem Serwisu. Termin

wprowadzenia sprzedaży za pośrednictwem Internetu może różnić się od okresu sprzedaży biletów w Kasie. Jeżeli Organizator nie postanowi inaczej zakup Biletu jest możliwy nie później niż 60 minut przed godziną rozpoczęcia Wydarzenia.

6. Kupujący ma prawo do zamówienia nie więcej niż 10 Biletów w jednym zamówieniu.
7. Kupujący zamawiając Bilet ulgowy przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jego realizacja jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi. Organizator zastrzega, że może odmówić zamiany Biletu normalnego na ulgowy lub zwrotu Biletu w przypadku nieokazania stosownych dokumentów.
8. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia w formie wiadomości e-mail, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zostanie wysłane w czasie 5 minut od chwili otrzymania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zawiera:
  - a) nazwę Wydarzenia, na które obowiązuje Bilet,
  - b) dane zamówionego Biletu (rodzaj, cena),
  - c) numer transakcji,
  - e) określenie terminu płatności, po którego bezskutecznym upływie zamówienie zostanie anulowane.
9. Warunkiem otrzymania Biletu jest uzyskanie przez Organizatora potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty. Organizator zastrzega sobie, iż proces uzyskania potwierdzenia, może trwać do 25 minut od momentu dokonania przez Kupującego wyboru formy dostawy biletu oraz zatwierdzenia opcji „Kupuję”.
10. Organizator niezwłocznie, po uzyskaniu potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, prześle Kupującemu na wskazany przez niego w zamówieniu adres e-mail stosowną informację wraz z zakupionym biletom opatrzonym indywidualnym kodem.
11. W sytuacji braku uzyskania potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji Kupujący zostanie poinformowany o fakcie, że transakcja nie może być zrealizowana.

### **III. Dostawa i realizacja Biletu**

1. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem Strony Użytkownik otrzyma na podany w formularzu zakupu adres e-mail wiadomość, która zawierać będzie załącznik z biletom. Wiadomość powyższa przekazana zostanie Użytkownikowi w czasie około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w czasie 20 minut od chwili złożenia zamówienia. Bilet przekazywany jest w formacie pdf. i zawiera indywidualny kod oraz odpowiadający mu numer identyfikatora transakcji zamieszczony bezpośrednio pod nim. Kod generowany jest automatycznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
2. Bilet w powyższym formacie należy samodzielnie wydrukować. Istnieje również możliwość uzyskania biletu w Kasach Organizatora. Osoba odbierająca Bilet powinna mieć przy sobie dokument identyfikujący jej tożsamość oraz identyfikator transakcji wraz z numerem zakupionego Biletu.
3. Zarówno Bilet w formie wydruku komputerowego opatrzony indywidualnym identyfikatorem jak również otrzymany w Kasie należy bezpośrednio przy wejściu na Salę okazać pracownikowi Organizatora.
4. Do wstępu na Salę jest uprawniona pierwsza osoba, która okaże Bilet z danym identyfikatorem.
5. Realizacja Biletu ulgowego następuje poprzez okazanie go pracownikowi Organizatora wraz z dokumentem potwierdzającym uprawnienie do ulgi.
6. W przypadku wątpliwości co do oryginalności biletu lub osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik Organizatora jest upoważniony do żądania okazania przez Użytkownika także

odpowiednich dokumentów (dowód osobisty, legitymacja uczniowska lub studencka).

7. Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności do momentu zakończenia Wydarzenia, którego dotyczył. Użytkownik nie ma prawa do udziału w Wydarzeniu w innym terminie niż wskazany w Bilecie.

8. W przypadku gdy Użytkownik opuszcza Salę w trakcie trwania Wydarzenia powinien okazać pracownikowi Bilet pod rygorem utraty prawa do powrotu na Salę i udziału w dalszej części Wydarzenia.

9. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go przez Kupującego innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie biletu lub numeru identyfikatora transakcji osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w Wydarzeniu, na które został zakupiony Bilet.

#### **IV. Zasady rezerwacji biletów w serwisie**

1. Rezerwacja Biletu w Serwisie możliwa jest w zakładce „rezerwuj/kup bilet”. Dokonanie rezerwacji następuje poprzez wykonanie na kolejnych podstronach Witryny następujących czynności

- a) wybór Wydarzenia, którego dotyczyć ma Bilet,
- b) wybór opcji rezerwuj miejsce,
- c) wybór miejsc na Sali,
- d) podanie danych osobowych (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu komórkowego),
- e) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika o treści wskazanej na Stronie,
- f) dokonanie rezerwacji nastąpi poprzez kliknięcie w ikonę „rezerwuj bilet”.

2. Dokonanie rezerwacji powinno nastąpić nie później niż w terminie 10 minut od momentu zaznaczenia miejsc na Sali. Upływ powyższego czasu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.

3. Organizatorowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania na które z Wydarzeń będzie możliwa rezerwacja na pośrednictwem Strony jak również o okresie, w którym rezerwacja Biletu na dane Wydarzenie będzie możliwa. Jeżeli Organizator nie postanowi inaczej, dokonanie rezerwacji będzie możliwe nie później niż na 60 minut przed godziną rozpoczęcia Wydarzenia.

4. Użytkownik ma prawo do rezerwacji za pośrednictwem Strony nie więcej niż 10 Biletów na jedno Wydarzenie.

5. Użytkownik, który dokonał rezerwacji, otrzyma potwierdzenie jej przyjęcia w formie wiadomości e-mail, która zostanie wysłana na adres podany podczas dokonywania rezerwacji.

6. Potwierdzenie rezerwacji zawiera:

- a) nazwę Wydarzenia, na które obowiązywać ma Bilet,
- b) dane zamówionego Biletu (rodzaj, cena),
- d) numer transakcji,
- e) termin płatności, po którego bezskutecznym upływie zamówienie zostanie anulowane.

7. Zakup Biletu zarezerwowanego poprzez Stronę możliwy jest wyłącznie w Kasie Organizatora. Użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie Biletu w Kasie przed innymi klientami, którzy nie dokonali rezerwacji.

8. Zakup zarezerwowanego Biletu następuje poprzez:
- a) podanie w kasie otrzymanego 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) dokonanie zapłaty za Bilety zgodnie z obowiązującym cennikiem.

9. Zarezerwowany Bilet należy odebrać:

- a) w terminie 3 dni od momentu dokonania rezerwacji
- b) najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia, którego Bilet dotyczy.

Po upływie powyższych terminów rezerwacje zostaną anulowane.

10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru rezerwacji osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się kilku osób podających ten sam numer rezerwacji, upoważnioną do zakupu zarezerwowanego Biletu będzie osoba, która zgłosiła się do Kasy jako pierwsza.

11. Organizator nie odpowiada za niemożność zakupu zarezerwowanego Biletu z przyczyn od niego niezależnych w szczególności:

- a) w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym dokonanie rezerwacji przez Użytkownika,
- b) w przypadku niemożności odbioru Biletu 30 minut przed seansem filmowym ze względu na kolejki przed Kasą.

## **V. Zasady zwrotu Biletów zakupionych w Serwisie**

1. Zwrot Biletu wstępu na Wydarzenie, zakupionego w Serwisie możliwy jest w Kasie Organizatora nie później niż 30 minut przed rozpoczęciem seansu, na który został zakupiony. Po tym czasie zwrot ceny Biletu nie jest możliwy.

2. W przypadku odwołania seansu filmowego którego Bilet dotyczy lub opóźnienia w jego rozpoczęciu o co najmniej 30 minut, a także wystąpienia innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego biletu leżących po stronie Organizatora Kupującemu bezwzględnie przysługuje zwrot środków finansowych.

3. W przypadku Wydarzeń innych niż seanse filmowe zwrot środków za zakupione Bilety nie przysługuje, z wyłączeniem sytuacji określanej w pkt.4

4. W przypadku gdy Wydarzenie zostanie odwołane z winy Organizatora Kupujący ma prawo do zwrotu Biletu.

5. O odwołaniu Wydarzenia Organizator informuje Kupujących poprzez:

- a) informacje przesyłane w formie SMS – na numer telefonu Kupującego, udostępniony przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas zakupu Biletu,
- b) wiadomość e-mail - na adres poczty elektronicznej Kupującego, udostępniony przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas zakupu Biletu,
- c) informacje zamieszczone na stronach internetowych Organizatora,
- d) informacje na portalu społecznościowym Facebook,
- e) informacje w punktach sprzedaży.



6. Zwrot środków za zakupiony Bilet dokonywany jest w formie gotówkowej w Kasach Organizatora lub przelewem na rachunek bankowy Kupującego.
7. W celu uzyskania zwrotu środków za zakupiony Bilet należy:
  - a) w przypadku zwrotu w formie gotówki należy okazać kasjerowi dowód zakupu (wydruk biletu lub wydruk potwierdzenia transakcji), a w razie ich braku okazać dokument tożsamości oraz podać na prośbę kasjera opcjonalnie numer transakcji, adres e-mail, numer telefonu komórkowego, które zostały wskazane w zamówieniu.
  - b) w przypadku zwrotu w formie przelewu należy złożyć pisemny wniosek o zwrot środków za zakupiony Bilet osobiście w Kasach Organizatora lub w formie e-mail na adres [sekretariat@chdk.chelm.pl](mailto:sekretariat@chdk.chelm.pl)
8. We wniosku należy wskazać rachunek bankowy na który dokonany ma być zwrot oraz dołączyć plik z biletem na odwołane Wydarzenie lub potwierdzenie transakcji dokonanej za pośrednictwem Strony. Zwrot środków nastąpi nie później niż 7 dni od daty złożenia wniosku.
9. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Kupujący otrzyma informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.

## **VI. Zasady reklamacji**

1. Reklamacje dotyczące usługi, w tym z tytułu nieprawidłowego działania Serwisu, uszkodzeń i nieprawidłowości w otrzymanych dokumentach należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na e-mail: [sekretariat@chdk.chelm.pl](mailto:sekretariat@chdk.chelm.pl) lub [ckf.zorza@chdk.chelm.pl](mailto:ckf.zorza@chdk.chelm.pl).
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
  - a) dane Kupującego, zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu transakcji zakupu biletu w Serwisie,
  - b) datę dokonania transakcji zakupu biletu oraz numer identyfikatora transakcji, której dotyczy reklamacja,
  - c) opis przedmiotu reklamacji.
3. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 7 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości, w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 10 dni roboczych.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do Operatora Płatności za pośrednictwem zakładki na stronie internetowej [www.transferuj.pl](http://www.transferuj.pl).

## **VII. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkowników jest Chełmski Dom Kultury z siedzibą w Chełmie przy Pl. Tysiąclecia 1. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez użytkownika z Serwisu, w tym rezerwacji Biletu lub przygotowania i realizacji umowy sprzedaży Biletu.
2. Podanie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędny do zakupu lub rezerwacji Biletu. Użytkownikom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo dostępu do takich danych, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.

## **VIII. Postanowienia końcowe**

1. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownicy składają zamówienia i otrzymują Bilety oraz nie ponosi odpowiedzialności za

wiadomości i potwierdzenia oraz inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.

2. ChDK zastrzega sobie prawo do:

- a) jednostronnego decydowania o zawartości Strony, dokonywania w niej zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania Użytkowników o swoich zamiarach,
- b) czasowego zawieszania działania Strony i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych biletów przez Stronę.

3. ChDK zastrzega, że korzystanie ze Strony odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika oraz nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie ze Strony przebiegało będzie bez błędów, wad czy przerw.

4. ChDK nie odpowiada za:

- a) jakiegokolwiek ewentualne szkody które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania Strony bądź też jej czasowej niedostępności,
- b) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika,
- c) jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze Strony.

## § 4

### Bilety Podarunkowe

1. Sprzedaż Biletów Podarunkowych prowadzona jest w Kasach ChDK.

2. Bilety Podarunkowe służą ich posiadaczom do wymiany na bilety wstępu na wszystkie Wydarzenia oferowane przez Chełmski Dom Kultury.

3. Bilety Podarunkowe dostępne są do nabycia w wartościach - **50,00 zł, 100,00 zł i 200,00 zł.**

4. Bilety Podarunkowe wydawane są w formie karty elektronicznej w momencie zakupu .

5. Bilet Podarunkowy jest kartą na okaziciela. Osoba będąca w posiadaniu karty uprawniona jest do nabycia biletów na Wydarzenia.

6. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za użycie Biletu przez osobę nieuprawnioną, a także za Bilety które zostały uszkodzone, skradzione bądź zagubione po ich wydaniu.

7. Nie wydaje się duplikatów Biletów Podarunkowych.

8. Termin ważności Biletu liczony jest od momentu aktywacji karty i uzależniony jest od wartości doładowania na karcie. W przypadku zakupu Biletu o wartości 50,00 zł wynosi 6 m-cy, natomiast dla Biletów o wartości 100,00 zł i 200,00 zł wynosi 12 m-cy.

9. Biletem podarunkowym można posługiwać się wielokrotnie przez cały okres ważności od momentu aktywacji do wyczerpania środków na karcie.

10. Wartość usług realizowanych za pośrednictwem Biletu podarunkowego nie może przekroczyć wartości aktualnego doładowania na karcie.

11. Jeżeli wartość nabywanej usługi przekroczy wartość doładowania Biletu podarunkowego transakcja będzie mogła być zrealizowana po zasileniu karty o brakujące środki.

12. W przypadku nabycia usługi o wartości niższej niż kwota pozostająca na karcie nie ma możliwości wypłaty różnicy w formie gotówki.

13. Po upływie terminu ważności Biletu Podarunkowego niewykorzystane środki stanowią przychód ChDK.

14. Ważność Biletu Podarunkowego może zostać przedłużona poprzez kolejne doładowania, dokonane przed upływem terminu ważności Biletu.

15. Termin przedłużenia ważności Biletu uzależniony jest od wartości doładowania i wynosi w przypadku doładowania za 50,00 zł – 6 m-cy, a w przypadku doładowania za 100,00 zł i powyżej – 12 m-cy.

2. Realizacja Biletu Podarunkowego następuje poprzez:

- a) przedłożenie w wybranej Kasie karty elektronicznej,
- b) dokonanie wyboru konkretnego Wydarzenia oraz dostępnego miejsca na Sali,
- c) potwierdzenie dokonanego wyboru i wyrażenie zgody na obciążenie karty,
- d) w przypadku niewystarczających środków na karcie dokupienie doładowania o wartości pozwalającej na dokonanie transakcji,
- e) odebranie Biletu na wybrane Wydarzenie.

## § 5

### Vouchery

1. Sprzedaż Voucherów prowadzona jest w Kasie ChDK.
2. Voucher służy jego posiadaczowi do wymiany na bilety wstępu na dowolne seanse filmowe w okresie ważności na zasadach ustalonych przy wykupywaniu vouchera.
3. Każdy voucher posiada unikalny numer, wartość nominalną brutto oraz datę ważności.
4. Ceny Voucherów odpowiadają cenom biletów na seanse filmowe.
5. Okres ważności Voucherów, ceny, zasady korzystania oraz warunki szczegółowe nabywca uzgadnia indywidualnie upoważnionym pracownikiem ChDK (telefon stacjonarny 82 569-65-06, telefon komórkowy 511-972-999 oraz e-mail ckf.zorza@chdk.chelm.pl).
6. Voucher jest ważny od momentu sprzedaży do dnia oznaczonego na blankiecie. Realizacja Vouchera po upływie powyższego terminu jest niemożliwa.
7. Jeden Voucher może być wymieniony na jeden bilet wstępu na seans filmowy.
8. Voucher nie może być zamieniony na gotówkę.
9. Jeśli wartość biletu jest wyższa od nominału określonego na Voucherze, posiadacz Vouchera nie może zrealizować transakcji.
10. Realizacja Vouchera następuje poprzez:
  - a) przedłożenie w wybranej Kasie blankietu Vouchera,
  - b) dokonanie wyboru seansu filmowego, daty projekcji oraz dostępnego miejsca na Sali,
  - c) pozostawienie w Kasie blankietu Vouchera i odebranie Biletu na wybrany seans filmowy.

## § 6

### Cennik biletów na Wydarzenia organizowane przez Chelmski Dom Kultury

1. Ceny biletów na **seanse filmowe** /2D oraz 3D/

Rodzaj biletu	Cena biletu	Uwagi
<b>Bilet normalny</b>	<b>16,00 zł</b>	
<b>Bilet ulgowy</b>	<b>14,00 zł</b>	z ważną legitymacją uczniowską lub studencką

<b>Bilet grupowy</b>	<b>12,00 zł</b>	grupa zorganizowana z opiekunem licząca co najmniej 30 osób
<b>Bilet dla klientów posiadających chełmską kartę Rodzina 3+</b>	<b>8,00 zł</b>	50 % zniżki, z ważną Kartą oraz dokumentem potwierdzającym tożsamość
<b>Bilet - Tanie Poniedziałki</b>	<b>12,00 zł</b>	w każdy poniedziałek, nie dotyczy seansów premierowych
<b>Bilet - Bueno Czwartki</b>	<b>12,00 zł</b>	w każdy czwartek po okazaniu 3 opakowań Kinder Bueno

**Jednocześnie zastrzegamy, że wyżej wymienione ceny biletów na projekcje filmów mogą ulec zmianie na wyraźne żądanie dystrybutora filmu lub w wyniku akcji promocyjnych kina. O wprowadzeniu innych typów biletów będziemy informować na bieżąco za pośrednictwem powszechnie dostępnych kanałów informacyjnych.**

2. Ceny biletów na **imprezy własne** organizowane przez ChDK ustalane są każdorazowo przed Wydarzeniem. Do 30 % zniżki uprawnieni są posiadacze chełmskiej Karty Rodzina 3+.
3. Ceny biletów na **imprezy zewnętrzne** ustalane są każdorazowo przez Wydarzeniem. Udzielenie ewentualnych zniżek uzależnione jest od decyzji Organizatora Wydarzenia.
4. W przypadku **imprez charytatywnych** nie obowiązują zniżki.

## § 7

### Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Kupujących i ChDK.
3. Regulamin jest udostępniony w Kasach ChDK, na stronach internetowych [www.chdk.chelm.pl](http://www.chdk.chelm.pl) oraz [www.zorza.chelm.pl](http://www.zorza.chelm.pl) w formacie, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
4. ChDK zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, ChDK zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na Stronie z minimum 14 dniowym wyprzedzeniem. Kupujący bezwarunkowo akceptuje taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie.
6. Do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają postanowienia dotychczasowe, chyba, że Kupujący wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.