

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW NA WYDARZENIA ORGANIZOWANE PRZEZ CHEŁMSKI DOM KULTURY W CHEŁMIE

§ 1 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, Amfiteatr w Kumowej Dolinie, ul. Podgórze 47, 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 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,

Karta Podarunkowa – 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 biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie, dostępny na stronach internetowych **chdkchełm.pl** lub **zorzachełm.pl**

Operator strony internetowej – Chełmski Dom Kultury w Chełmie z siedzibą przy Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm,

Strona Płatności – strona <https://chdkchełm.bilety24.pl/sprzedaz-biletow/> administrowana przez Bilety24 Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Tęczowa 15, 60-275 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000887164, NIP

7792524394, REGON 38831840200000; za pośrednictwem której przeprowadzane są rozliczenia transakcji zakupu biletów na Wydarzenia dokonane przez Kupującego w Serwisie.

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

Cennik biletów – cennik biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury

§ 2 **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. Cennik Biletów wprowadzony niniejszym Regulaminem dostępny jest również na stronach internetowych chdk.chelm.pl lub zorza.chelm.pl.
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 którego dopuszcza się uczestniczenie w Wydarzeniu.
9. Podczas Wydarzeń organizowanych przez ChDK zabrania się:
 - a) dokonywania jakiejkolwiek rejestracji obrazu i dźwięku na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ww. działania są nielegalne i będą zgłaszane na policję,
 - b) korzystania z telefonów komórkowych i innych urządzeń elektronicznych emitujących światło i dźwięk mogących przeszkadzać w odbiorze Seansu lub Wydarzenia,
 - c) spożywania alkoholu, palenia papierosów i stosowania innych używek,
 - d) zachowania zakłócającego udział w Wydarzeniu,
 - e) osoby pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających nie będą wpuszczane na Wydarzenie.
10. W przypadku stwierdzenia niedozwolonego zachowania personel ma prawo zażądać od Klienta zaprzestania niedozwolonego zachowania. W przypadku braku odpowiedniej reakcji ze strony Klienta, personel ma prawo żądać opuszczenia przez niego sali, a w razie konieczności wezwać pracowników ochrony obiektu lub Policję. W takim przypadku Klientowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ceny zakupu Biletu.
11. Za rzeczy pozostawione na sali widowiskowej oraz sali kinowej Chełmski Dom Kultury nie ponosi odpowiedzialności.
12. Seanse filmowe wyświetlane są dla minimum 4 widzów.

- 13 Dzieci do lat 3 zajmujące miejsce na sali na kolanach opiekuna obowiązują wstęp wolny.
- 14 Po zakończeniu Wydarzenia na sali należy pozostawić porządek i czystość.
- 15 Wszelkie celowe zniszczenia lub dokonane uszkodzenia będą zgłaszane na Policję.
- 16 Chełmski Dom Kultury zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
- 17 ChDK nie ponosi odpowiedzialności za błędne informacje o terminarzach Wydarzeń podawane w mediach.
- 18 Godziny pracy Kas:
 1. **Kasa w Chełmskim Domu Kultury** (Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm) czynna jest:
 - od poniedziałku do piątku w godzinach od 14.00 do 20.00
 - soboty w godzinach od 10.00 do 19.00
 - niedziele, święta, inne dni wolne od pracy — co najmniej dwie godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia.
 2. **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 14:15 do godziny 14:45.
 3. W przypadku wcześniejszego rozpoczęcia Wydarzeń Kasy czynne będą godzinę przed planowanym Wydarzeniem.
 4. Jeżeli Wydarzenie planowane jest po godzinie 21:00 – Kasa czynna będzie do godziny rozpoczęcia Wydarzenia + 15 minut.
 5. ChDK zastrzega sobie możliwość zmiany czasu pracy kas. Informacja o zmianach zostanie umieszczona z tygodniowym wyprzedzeniem w punktach kasowych, na stronie internetowej chdkchelm.pl lub zorzachelm.pl oraz w mediach społecznościowych.
- 19 Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.

§ 3

Zasady szczegółowe zakupu Biletów

1. Zakupu Biletu na Wydarzenie można dokonać w następujący sposób:
 - a) osobiście w wybranej Kasie, w godzinach jej pracy
 - b) poprzez system sprzedaży internetowej dostępny na stronach chdk.chelm.pl oraz zorza.chelm.pl
2. Dostępne formy płatności za Bilet:
 - a) w przypadku zakupu w Kasie – gotówka, karta płatnicza, Bilet Podarunkowy, Voucher.
3. W przypadku zakupu przez Internet – za pośrednictwem strony płatności chdkchelm.bilety24.pl
4. Kupującemu przysługuje prawo wyboru sposobu płatności za Bilet, chyba, że w danej sytuacji ze względów technicznych dostępna jest tylko jedna forma dokonywania płatności.
5. Za zakupione Bilety klient ma prawo otrzymać fakturę VAT:
 - a) w przypadku zakupu Biletu w kasie przez osobę fizyczną, należy w nieprzekraczalnym terminie 1 miesiąca, licząc od końca miesiąca, w którym dokonano zapłaty zgłosić się do Kasy w której zakupione były Bilety. Faktura VAT zostanie wygenerowana po podaniu

niezbędnych danych. Wydanie faktury może nastąpić wyłącznie na podstawie paragonu fiskalnego,

- b) w przypadku zakupu Biletu w kasie przez firmę, zamiar uzyskania faktury należy zgłosić bezwzględnie przed zakupem biletu. Wydruk paragonu fiskalnego powoduje brak możliwości uzyskania faktury.
 - c) z dniem wejścia w życie przepisów zobowiązujących do wystawiania faktur w KSEF są one wystawiane i doręczane przy użyciu **Krajowego Systemu e-Faktur**, z możliwością trzymania wizualizacji (potwierdzenia). Za datę otrzymania faktury uznaje się datę umieszczenia faktury w KSEF.
 - d) w przypadku zakupu Biletu przez Stronę płatności faktury będą wystawiane zgodnie z Regulaminem serwisu Bilety24 dostępnym na stronie chdkchelm.bilety24.pl/regulamin/.
6. Szczegółowe informacje o Wydarzeniach, sposobie ich rezerwacji oraz zakupie biletów można uzyskać na stronie internetowej chdkchelm.pl, zorzachelm.pl, w **Newsletterze Bilety24** lub telefonicznie pod numerem telefonu **82 563 00 81** lub **82 569 65 06** oraz osobiście w Kasach.
7. Rezerwacji na seanse filmowe lub inne Wydarzenia można dokonać jedynie w przypadku grup zorganizowanych na podstawie zamówienia przesłanego drogą email, zawierającego imię i nazwisko zamawiającego, nazwę i adres firmy, konkretne Wydarzenie, ilość uczestników oraz dane do faktury. Unieważnić powyższą rezerwację można nie później niż 3 dni przed Wydarzeniem telefonicznie, e-mailem lub osobiście w Kasach Organizatora.
8. Bilety kinowe grupowe:
- a) dla minimum 15 osób w przypadku projekcji filmów z aktualnego repertuaru
 - b) dla minimum 40 osób i więcej w przypadku filmów wyświetlanych poza aktualnym repertuarem
 - c) bilety grupowe można nabyć dla grupy zorganizowanej z opiekunem na seanse które odbywają się od poniedziałku do piątku do godziny 15.30

Terminy i szczegóły wydarzeń oraz rezerwacja miejsc na seanse filmowe grupowe uzgadniane są indywidualnie z upoważnionym pracownikiem Kina

9. 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.
10. 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, Klient zobowiązany jest udokumentować że jest w wieku uprawniającym do wstępu na określone wydarzenie,
 - c) gdy Klient nie posiada dokumentu uprawniającego do zakupu biletu ze zniżką,

- d) wystąpienia sił i zdarzeń losowych niezależnych od woli Chełmskiego Domu Kultury.
11. Podczas projekcji seansów filmowych w systemie 3D, należy używać okularów zgodnych z systemem Dolby Digital 3D. Okulary są dostępne do nabycia w Kasie.
 12. 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.
 13. Na sali widowiskowej w Chełmskim Domu Kultury obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia i spożywania artykułów spożywczych.

§ 4

Zasady ogólne zakupu biletów za pośrednictwem strony Internetowej

1. Korzystający z serwisu internetowego jest zobowiązany do korzystania z Serwisu oraz zakupu i realizacji Biletów w sposób zgodny z Regulaminem Serwisu Internetowego Bilety24 dostępnym pod adresem www.bilety24.pl/cms/regulamin.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia minimalnych warunków technicznych określonych w Regulaminie Serwisu Internetowego Bilety24.
3. Zakup Biletów na Wydarzenia jest możliwy wówczas gdy Organizator umożliwi sprzedaż za pośrednictwem własnych systemów sprzedaży.
4. W niektórych przypadkach sprzedaż biletów prowadzona jest przez Organizatorów innych niż ChDK. Informacja o tym fakcie umieszczana jest przy tych Wydarzeniach wraz z załączonym linkiem przekierowującym do właściwej strony sprzedaży.
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.
6. Realizacja Biletu ulgowego następuje poprzez okazanie go pracownikowi Organizatora wraz z dokumentem potwierdzającym uprawnienie do ulgi.
7. Kupujący zamawiając Bilet ze zniżką przez stronę internetową przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w przypadku nieokazania stosownych dokumentów bilety nie będą podlegały zamianie z Biletu ulgowego na normalny oraz nie będą dokonywane zwroty środków za ich zakup.
8. Do wstępu na salę jest uprawniona pierwsza osoba, która okaże Bilet z danym identyfikatorem.
9. 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).
10. 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.
11. W przypadku gdy Użytkownik opuszcza salę w trakcie trwania Wydarzenia po powrocie powinien okazać pracownikowi Bilet pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę i udziału

w dalszej części Wydarzenia.

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

§ 5

Postanowienia dodatkowe

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.

§ 6

Karty Podarunkowe

1. Sprzedaż Kart Podarunkowych prowadzona jest w Kasach.
2. Karty Podarunkowe służą ich posiadaczom do wymiany na bilety wstępu na wszystkie Wydarzenia oferowane przez Chełmski Dom Kultury.
3. Kart Podarunkowych nie można wykorzystać do zakupu okularów 3D oraz innych produktów nie będących biletami wstępu na Wydarzenia.
4. Karty Podarunkowe dostępne są do nabycia w wartościach - 50,00 zł, 100,00 zł i 200,00 zł.
5. W przypadku zakupu Kart Podarunkowych zakupionych przez firmę wartość jednej karty może być ustalona indywidualnie z Organizatorem.
6. Karty Podarunkowe wydawane są w formie karty elektronicznej w momencie zakupu.
7. Karty Podarunkowe są kartami na okaziciela. Osoba będąca w posiadaniu karty uprawniona jest do nabycia biletów na Wydarzenia.

8. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za użycie Karty Podarunkowej przez osobę nieuprawnioną, a także za Karty które zostały uszkodzone, skradzione bądź zagubione po ich wydaniu.
9. Nie wydaje się duplikatów Kart Podarunkowych.
10. Termin ważności Karty Podarunkowej 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 Kart o wartości 100,00 zł i 200,00 zł wynosi 12 m-cy. W przypadku zakupu Kart Podarunkowych przez firmę termin ważności Kart może być ustalony indywidualnie z Organizatorem
11. Kartą Podarunkową można posługiwać się wielokrotnie przez cały okres ważności od momentu aktywacji do wyczerpania środków na karcie.
12. Wartość usług realizowanych za pośrednictwem Karty Podarunkowej nie może przekroczyć wartości aktualnego doładowania na karcie.
13. Jeżeli wartość nabywanej usługi przekroczy wartość doładowania Karty Podarunkowej transakcja będzie mogła być zrealizowana po zasileniu karty o brakujące środki.
14. W przypadku nabycia usługi o wartości niższej niż kwota pozostająca na karcie nie ma możliwości wypłaty różnicy w formie gotówki.
15. Po upływie terminu ważności Karty Podarunkowej niewykorzystane środki stanowią przychód ChDK.
16. Ważność Karty Podarunkowej może zostać przedłużona poprzez kolejne doładowania, dokonane przed upływem terminu ważności Biletu.
17. Termin przedłużenia ważności Karty 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 oraz w przypadku zakupu Karty Podarunkowej przez firmę termin przedłużenia może być uzgodniony indywidualnie z Organizatorem .
18. W szczególnych sytuacjach ważność Kart Podarunkowych może być przedłużona automatycznie przez Organizatora (w szczególności dotyczy ograniczeń epidemicznych oraz innych sytuacji kryzysowych).
19. Realizacja Karty Podarunkowej 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.

§ 7

Vouchery

1. Sprzedaż Voucherów prowadzona jest w Kasach.
2. Voucher służy jego posiadaczowi do wymiany na bilety wstępu na dowolne seanse filmowe

w okresie jego 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. Voucher jest ważny 6 miesięcy od momentu sprzedaży.
6. W przypadku zakupu większej ilości Voucherów przez firmę termin ich ważności może być ustalony indywidualnie z Organizatorem, jednak nie dłużej niż 12 miesięcy od momentu sprzedaży.
7. Realizacja Vouchera po upływie powyższych terminów jest niemożliwa.
8. W przypadku ograniczenia działalności kina spowodowanego siłą wyższą (np. pandemią) terminy obowiązywania ważności Voucherów może być wydłużone.
9. Jeden Voucher może być wymieniony na jeden bilet wstępu na seans filmowy.
10. Voucher nie może być zamieniony na gotówkę.
11. Jeżeli wartość biletu jest wyższa od nominału określonego na Voucherze, posiadacz Vouchera nie może zrealizować transakcji, z wyjątkiem realizacji Vouchera którego termin ważności nadal obowiązuje, a w okresie jego obowiązywania nastąpiła zmiana ceny biletów.
12. 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.

§ 8

Zasady zwrotu biletów

6. Zwroty biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury będą dokonywane jedynie w niżej wymienionych przypadkach:
 - a) w przypadku odwołania Wydarzenia (w tym również seansu filmowego)
 - b) w przypadku zmiany terminu Wydarzenia (w tym również seansu filmowego),
 - c) w przypadku opóźnienia seansu filmowego o co najmniej 30 minut, jeśli Klient podejmie decyzję o rezygnacji z uczestnictwa i zgłosi ten fakt w kasie Kina niezwłocznie po wystąpieniu opóźnienia w projekcji,
 - d) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu, leżących po stronie Organizatora.
2. Zwroty za Bilety na **Wydarzenia** możliwe będą wyłącznie po okazaniu ważnego Biletu oraz dowodu zakupu (paragon fiskalny, faktura VAT). W razie braku wszystkich wymaganych załączników Klient może być poproszony o dodatkowe dane pozwalające na weryfikację jego tożsamości.
3. Zwroty za Bilety opłacone w Kasie gotówką, będą dokonane w formie gotówkowej. W przypadku braku środków finansowych w kasie w danym dniu zwrot dokonany zostanie w kolejnym dniu roboczym.

4. Zwroty za Bilety zakupione w Kasie, opłacone kartą płatniczą mogą być dokonane poprzez zwrot środków na kartę, z której dokonano płatności lub w formie gotówkowej. W celu uzyskania zwrotu oprócz dowodu zakupu wraz z paragonem fiskalnym lub fakturą VAT należy mieć przy sobie kartę płatniczą.
5. Nie ma możliwości zwrotu gotówki za Bilety przy wymianie Voucherów oraz biletów otrzymanych nieodpłatnie jako nagrody w konkursach. Zwrot może nastąpić jedynie w formie Vouchera.
6. Zwroty za bilety opłacone Kartą Podarunkową mogą być dokonane tylko poprzez doładowanie Karty Podarunkowej.
7. O wszelkich zmianach dotyczących Wydarzeń, które zostały odwołane lub zmieniono ich termin lub miejsce, Organizator zobowiązany jest zamieścić informację, która może być przekazana w następujący sposób:
 - a) na stronach internetowych Organizatora,
 - b) w Newsletterze na Platformie Bilety24
 - c) na portalu społecznościowym Facebook lub w innych mediach społecznościowych,
 - d) w kasowych punktach sprzedaży,
 - e) na plakatach reklamowych,
 - f) w formie wiadomości SMS – na numer telefonu Kupującego, udostępniony przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas procesu zakupu Biletu,
 - g) za pośrednictwem wiadomości e-mail – na adres poczty elektronicznej Kupującego, udostępniony przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas procesu zakupu Biletu.
8. W przypadku odwołania Wydarzenia, Kupujący może dokonać zwrotu biletu w terminie do 60 dni począwszy od dnia Wydarzenia, które zostało odwołane.
9. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia, Kupujący może dokonać zwrotu Biletu w terminie:
 - a) do 7 dni od daty jego pierwotnego terminu.
 - b) jeżeli wydarzenie zostało przełożone na termin krótszy niż 7 dni, Kupujący ma prawo do zwrotu biletu nie później jednak niż 2 godziny przed nowym terminem Wydarzenia.
 - c) Kupujący, który nie dokonał zwrotu biletu w powyższych terminach akceptuje nowy termin Wydarzenia i po upływie tych terminów nie może dokonać zwrotu Biletu.
10. Zwrot biletów zakupionych przez internetowy System sprzedaży:
 - a) **ODWOŁANIE WYDARZENIA** - zwrot środków za Bilety zakupione za pośrednictwem Serwisu Bilety24 dokonany będzie automatycznie na rachunek bankowy lub kartę, z których opłacono zamówienie. Powiadomienie o odwołaniu wydarzenia wysłane zostanie wiadomością e-mail (lub SMS) zgodnie z danymi podanymi podczas zakupu. Środki finansowe Zgodnie z oficjalnym [regulaminem Bilety24](#), termin zwrotu środków wynosi **do 31 dni**.
 - b) **PRZENIESIENIE WYDARZENIA NA INNY TERMIN:**

Dotychczasowe bilety **zachowują ważność** automatycznie uprawniając do wejścia na Wydarzenie w nowym terminie.

Przypadku gdy nowy termin Wydarzenia nie pasuje Serwis Bilety24 dokonuje zwrotu środków w następujący sposób:

- po oficjalnym ogłoszeniu zmiany daty Wydarzenia Serwis [Bilety24](#) wyśle wiadomość e-mail, w której załączony będzie dedykowany link do **formularza zwrotu**. W celu rezygnacji z udziału w Wydarzeniu i uzyskania zwrotu środków formularz ten należy niezwłocznie uzupełnić i przesłać w ustalony przez Serwis sposób. Zwroty realizowane są zgodnie z **§ 8 pkt 9** niniejszego regulaminu.

11. W przypadku braku możliwości dokonania zwrotu środków przez System Bilety24 zwrot może być dokonany w formie gotówkowej w Kasach ChDK lub CKF Zorza. Celem uzyskania zwrotu należy przedłożyć w Kasie wydruk Biletu elektronicznego oraz potwierdzenie dokonania zapłaty (forma papierowa). W przypadku braku jednego z wymaganych załączników możliwe jest również okazanie kasjerowi dokumentu tożsamości oraz podanie na jego prośbę opcjonalnie numeru transakcji, adresu e-mail lub numer telefonu komórkowego, które zostały wskazane w zamówieniu. W przypadku braku pozytywnej weryfikacji transakcji zwrot środków może nie zostać dokonany.
12. Zwrot środków System Bilety24 nastąpi na rachunek z którego dokonana był transakcja nie później niż 7 dni od daty złożenia wniosku o zwrot.
13. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Kupujący otrzyma informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.
14. **Z uwagi na brak możliwości zwrotu biletów, z wyjątkiem sytuacji przewidzianych w niniejszym Regulaminie zwracamy się z prośbą o przemyślane zakupy.**

§ 9

Zasady reklamacji

1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Serwisu Bilety24 Kupujący może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@bilety24.pl oraz telefonicznie **61 642 92 36** w dni robocze pon-pt. w godzinach 8-16.
2. W wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Serwis Bilety24.
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Serwis Bilety24 następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
4. Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Kupującego podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.

§ 10

Obowiązek informacyjny

Na podstawie art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z

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 (Dz. U. UE. L. z 2016r. Nr 119, s.1 ze zm.) – dalej zwanego RODO informuję, że:

1. Administratorem Państwa danych jest Chełmski Dom Kultury (Plac Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm, tel. [48 82 563 00 81](tel:48825630081), e-mail: sekretariat@chdkchelm.pl).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem adresu email: inspektor@cbi24.pl lub pisemnie na adres Administratora.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu **zawarcia i wykonania umowy** na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, jak również w celu realizacji praw oraz obowiązków wynikających z przepisów prawa na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z przepisami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.).
4. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w jednolitym rzeczowym wykazie akt, które regulują okresy przechowywania danych.
5. Państwa dane będą przetwarzane w zautomatyzowany sposób, lecz nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
6. Państwa dane osobowych nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).
7. W związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, przysługują Państwu następujące prawa:
 - a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
 - b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - d) prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (~~ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa~~), w sytuacji, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO);
8. Podanie przez Państwa danych osobowych jest obowiązkowe. Nieprzekazanie danych skutkować będzie brakiem realizacji celów, o których mowa w punkcie 3.
9. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych a także m.in. usługodawcom wykonującym usługi serwisu systemów informatycznych lub doradztwa prawnego, dostawcom systemów informatycznych jak również podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

§ 11

Cennik biletów

I. Bilety na seanse filmowe

1. Aktualny cennik Biletów na seanse filmowe oraz dostępne zniżki wraz zasadami korzystania z nich zawiera cennik będący załącznikiem do niniejszego Regulaminu, zamieszczony jest na stronie internetowej Centrum Kultury Filmowej ZORZA www.zorzachelm.pl/kino.
2. Informacje na temat aktualnych cen biletów można również uzyskać w kasach ChDK i CKF Zorza w godzinach ich pracy.
3. O wprowadzeniu innych typów biletów będziemy informować na bieżąco za pośrednictwem powszechnie dostępnych kanałów informacyjnych
4. Chełmski Dom Kultury zastrzega, że ceny biletów na projekcje filmów mogą ulec zmianie na wyraźne żądanie dystrybutora filmu lub w wyniku akcji promocyjnych kina.
5. Na seanse specjalne z udziałem gości lub seanse w ramach DKF Rewers mogą obowiązywać indywidualnie ustalane ceny Biletów.
6. Ceny biletów są podzielone na kategorie cenowe związane z rozróżnieniem grup wiekowych, innych uprawnień oraz z uwagi na wyróżnienie danego seansu filmowego lub seansu specjalnego do odrębnej kategorii cenowej.
7. Kupujący chcący skorzystać ze zniżek opisanych w cenniku jest zobowiązany udokumentować prawo do skorzystania ze zniżki podczas zakupu Biletu w Kasie oraz weryfikacji Biletu przy wejściu do sali.
8. W przypadku nie posiadania dokumentu uprawniającego do skorzystania ze zniżki bilet zostanie uznany za nieważny, a Kupujący nie zostanie wpuszczony na salę.

II. Bilety na Wydarzenia inne niż seanse filmowe

Rodzaj biletu	Cena biletu	Uwagi
Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie (koncerty własne, spektakle Teatru Ziemi Chełmskiej i inne)	Ustalana indywidualnie przed Wydarzeniem	Obowiązuje 30% zniżka dla posiadaczy Chełmskiej Karty Rodzina 3+
Wydarzenia inne niż koncerty własne i Spektakle Teatru Ziemi Chełmskiej	Ustalana indywidualnie przed każdym Wydarzeniem	Nie obowiązują zniżki

1. Aktualne ceny biletów na Wydarzenia zamieszczane są na stronie internetowej www.chdkchelm.pl przy poszczególnych Wydarzeniach.
2. Informacje na temat aktualnych cen biletów można również uzyskać w kasach ChDK i CKF Zorza w godzinach ich pracy.

3. W przypadku Wydarzeń charytatywnych zniżki nie obowiązują.

§ 12

Obowiązujące zniżki i zasady korzystania z nich

1. **Zniżka na podstawie „Karty Chełmianina”** udzielana jest po okazaniu aktualnej Karty Chełmianina wydanej imiennie. Karta powinna być okazana przy zakupie biletu w kasach. Więcej informacji na temat programu „Karta Chełmianina” można uzyskać na stronie internetowej Urzędu Miasta Chełm <https://samorząd.gov.pl/web/miasto-chelm/karta-chelmianina>
2. **Zniżka na podstawie „Chełmskiej Karty 3+”** udzielana jest po okazaniu aktualnej Karty. Karta powinna być okazana przy zakupie biletu w kasach. Więcej informacji na temat programu „Chełmska Karta 3+” można uzyskać na stronie Urzędu Miasta Chełm <https://samorząd.gov.pl/web/miasto-chelm/chelmska-karta-4>.
3. **Zniżki dla uczniów i studentów do 26 roku życia** udzielane po okazaniu legitymacji szkolnej lub studenckiej (wraz ze zdjęciem) przy zakupie biletu lub przy wejściu na Wydarzenie.
4. **Zniżki dla Seniorów** udzielane osobom, które ukończyły 60 lat po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości.

§ 13

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.chdkchelm.pl oraz www.zorzachelm.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 internetowej. 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.

Załącznik
do Regulaminu Sprzedaży Biletów
na Wydarzenia organizowane
przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie

Cennik biletów na seanse filmowe

Rodzaj biletu	Cena biletu	Uwagi
Bilet normalny	24,00 zł	
Bilet normalny z Kartą Chełmianina	20,00 zł	z imienną Kartą Chełmianina
Bilet ulgowy	19,00 zł	z ważną legitymacją uczniowską lub studencką
Bilet ulgowy z Kartą Chełmianina	17,00 zł	z ważną legitymacją uczniowską lub studencką oraz z imienną Kartą Chełmianina
Bilet z Chełmską Kartą 3+	15,00 zł	z ważną Chełmską Kartą 3+ oraz dokumentem potwierdzającym tożsamość
Bilet dla Seniora	17,00 zł	przysługuje osobom które ukończyły 60 lat
Bilet grupowy	17,00 zł	grupa zorganizowana z opiekunem
Bilet - Tanie Poniedziałki	17,00 zł	na seanse wyświetlane w każdy poniedziałek, nie dotyczy seansów premierowych i pokazów specjalnych
Bilet - Seanse w ramach DKF Rewers	Ceny ustalane przez Organizatora	Nie obowiązują zniżki