

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,

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.

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 biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury w Chełmie, dostępny na stronach internetowych www.chdk.chelm.pl/ lub www.zorza.chelm.pl/

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

Strona Płatności – strona internetowa www.tpay.com administrowana przez Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, plac Andersa 3, 17 piętro, 61-894 Poznań, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000412357, NIP 7773061579, REGON 300878437; za pośrednictwem której przeprowadzane są rozliczenia

transakcji zakupu biletów na Wydarzenia dokonane przez Kupującego w Serwisie.

Opłata manipulacyjna – prowizja za zwrot środków za bilety na seanse filmowe dokonany za pośrednictwem Strony Płatności www.tpay.com w wysokości 1,10 zł brutto.

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 – opublikowany na stronie internetowej Organizatora cennik biletów na Wydarzenia organizowane przez Chełmski Dom Kultury obowiązujący od dnia 1 lutego 2022 r.

§ 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. Obowiązujące ceny Biletów dostępne są na stronach internetowych www.chdk.chelm.pl/ i www.zorza.chelm.pl/ oraz na plakatach informacyjnych zamieszczonych na terenie Centrum Kultury Filmowej Zorza.
4. Przed zakupem Biletu Kupujący 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 lub osobie będącej pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
9. Podczas Wydarzeń organizowanych przez ChDK zabrania się:
 - a) dokonywania jakiegokolwiek 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,
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 pieniędzy za zakupiony Bilet.
11. Za rzeczy pozostawione w 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, są zwolnione z obowiązku zakupu Biletu.
14. Po zakończeniu Wydarzenia w 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 terminach Wydarzeń podawanych w mediach.
18. Godziny pracy Kasy
 - a) Kasa w Chełmskim Domu Kultury (Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm) czynna jest codziennie w godzinach 9:00 – 20:30,
 - 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 godziny 14:30,
 - c) w przypadku wcześniejszego rozpoczęcia Wydarzeń – Kasy czynne będą 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 kas. Informacja o zmianach zostanie umieszczona z tygodniowym wyprzedzeniem w punktach kasowych oraz na stronie internetowej www.chdk.chelm.pl/ lub www.zorza.chelm.pl/
19. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży zawieranej z Klientem.
20. Regulamin umieszczony jest na stronie internetowej Chełmskiego Domu Kultury.

§ 3

Zasady szczegółowe zakupu Biletów

1. Zakupu Biletu na Wydarzenie można dokonać w następujący sposób:
 - a) osobiście w wybranej Kasie,
 - b) poprzez system sprzedaży internetowej dostępny na stronach www.chdk.chelm.pl/ oraz www.zorza.chelm.pl/
2. Dostępne formy płatności za Bilet:
 - b) w przypadku zakupu w Kasie – gotówka, karta płatnicza, Biletu Podarunkowy, Voucher,
 - c) w przypadku zakupu przez Internet – za pośrednictwem Strony Płatności dostępnej na stronie www.tpay.com
3. Kupującemu przysługuje prawo wyboru sposobu płatności za Bilet, chyba, że w danej sytuacji ze względów technicznych dostępna jest tylko jedna forma dokonywania płatności.
4. 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) 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 odpowiednich danych jest ona generowana automatycznie.

5. Szczegółowe informacje o Wydarzeniach, sposobie ich rezerwacji oraz zakupie biletów można uzyskać na stronie internetowej www.chdk.chelm.pl/ lub www.zorza.chelm.pl/ telefonicznie, pod numerem telefonu 82 563 00 81 lub 82 569 65 06 oraz osobiście w Kasie.

6. Rezerwacji na seanse filmowe lub inne Wydarzenia można dokonać jedynie w przypadku grup zorganizowanych, na podstawie zamówienia przesłanego e-mailem, 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.

7. Bilety kinowe grupowe są dostępne dla grup 15 osobowych w przypadku projekcji filmów z aktualnego repertuaru, a dla grup 30 osobowych i większych w przypadku filmów wyświetlanych poza aktualnym repertuarem. Terminy i szczegóły wydarzeń oraz rezerwacja miejsc na seanse filmowe uzgadniane są indywidualnie z upoważnionym pracownikiem Kina.

8. Szkolna grupa zorganizowana wymaga obecności opiekuna.

9. Zniżka na zakup Biletu na seans filmowy przysługuje dzieciom oraz osobom uczącym się do 26 roku życia po okazaniu ważnej legitymacji uczniowskiej lub studenckiej (ze zdjęciem) przy zakupie Biletu w Kasie, jak również wraz z biletami przy wejściu na salę.

10. Zniżki przysługujące posiadaczom Chełmskiej Karty Dużej Rodziny – Karta 3+. Udzielenie zniżki jest możliwe po okazaniu ważnej 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.

11. Kasjer może odmówić sprzedaży biletu wstępu w przypadkach:

a) gdy Klient jest w stanie nietrzeźwości, 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) gdy Klient nie posiada dokumentu uprawniającego do zakupu biletu ze zniżką,

d) wystąpienia sił i zdarzeń losowych niezależnych od woli Chełmskiego Domu Kultury (w tym ograniczenia związane z pandemią COVID 19).

12. Podczas projekcji seansów filmowych w systemie 3D, należy używać okularów zgodnych z systemem Dolby Digital 3D. Okulary są dostępne do nabycia w Kasie.

13. 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.
14. W sali widowiskowej w Chełmskim Domu Kultury obowiązuje bezwzględny zakaz wnoszenia i spożywania artykułów spożywczych.

§ 4

Zasady zakupu biletów za pośrednictwem strony Internetowej

I. Zasady ogólne

1. Kupujący jest zobowiązany do korzystania z Serwisu oraz 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 lub inne urządzenie mobilne 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 też 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 www.chdk.chelm.pl/ lub www.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 „Kup 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 w 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,
 - e) złożenie oświadczenia o akceptacji Regulaminu uczestnictwa w wydarzeniach w czasie stanu zagrożenia epidemicznego,
 - f) złożenie oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych,
 - g) złożenie innych oświadczeń wymaganych przez Organizatora,
 - h) złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „Kupuję i płacę”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w przeciągu 10 minut od momentu zaznaczenia wybranych miejsc w sali. Upływ powyższego czasu spowoduje wygaśnięcie sesji 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.
6. Kupujący ma prawo do zakupu nie więcej niż 10 Biletów w jednej transakcji internetowej.
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,
 - d) określenie terminu płatności, po upływie którego, w przypadku braku wpłaty 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 Biletem 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 biletem. 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 do sali 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 odpowiednich dokumentów (dowód osobisty, legitymacja uczniowska lub studencka).
7. Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności do momentu zakończenia Wydarzenia, którego dotyczy.
8. W przypadku gdy Użytkownik opuszcza salę w trakcie trwania Wydarzenia po powrocie powinien okazać pracownikowi Bilet pod rygorem utraty prawa do powrotu do sali i udziału w dalszej części Wydarzenia.
9. 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.

IV. Postanowienia końcowe

1. Chełmski Dom Kultury nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci internetowej, 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 internetowej.
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.

§ 5

I. Bilety Podarunkowe

1. Sprzedaż Biletów Podarunkowych prowadzona jest w Kasach.
2. Bilety Podarunkowe służą ich posiadaczom do wymiany na bilety wstępu na wszystkie Wydarzenia oferowane przez Chełmski Dom Kultury.
3. Biletów podarunkowych nie można wykorzystać do zakupu okularów 3D oraz innych produktów nie będących biletami wstępu na Wydarzenia.
4. Bilety Podarunkowe dostępne są do nabycia w wartościach - 50,00 zł, 100,00 zł i 200,00 zł.
5. W przypadku zakupu Biletów Podarunkowych zakupionych przez firmę wartość jednego biletu może być ustalona indywidualnie z Organizatorem.
6. Bilety Podarunkowe wydawane są w formie karty elektronicznej w momencie zakupu.
7. Bilety Podarunkowe są kartami na okaziciela. Osoba będąca w posiadaniu karty uprawniona jest do nabycia biletów na Wydarzenia.
8. ChDK nie ponosi odpowiedzialności za użycie Biletu przez osobę nieuprawnioną, a także za Bilety które zostały uszkodzone, skradzione bądź zagubione po ich wydaniu.
9. Nie wydaje się duplikatów Biletów Podarunkowych.
10. 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.
11. Biletem podarunkowym można posługiwać się wielokrotnie przez cały okres ważności od momentu aktywacji do wyczerpania środków na karcie.
12. Wartość usług realizowanych za pośrednictwem Biletu podarunkowego nie może przekroczyć wartości aktualnego doładowania na karcie.
13. Jeżeli wartość nabywanej usługi przekroczy wartość doładowania Biletu podarunkowego 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 Biletu Podarunkowego niewykorzystane środki stanowią przychód ChDK.
16. Ważność Biletu Podarunkowego może zostać przedłużona poprzez kolejne doładowania, dokonane przed upływem terminu ważności Biletu.
17. 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.
18. W szczególnych sytuacjach ważność Biletów Podarunkowych może być przedłużona automatycznie przez Organizatora (w szczególności dotyczy ograniczeń epidemicznych).
19. Realizacja Biletu Podarunkowego następuje poprzez:

- a) przedłożenie w wybranej Kasie karty elektronicznej,
- b) dokonanie wyboru konkretnego Wydarzenia oraz dostępnego miejsca w 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.

II. Vouchery

1. Sprzedaż Voucherów prowadzona jest w Kasach.
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. Voucher jest ważny 6 miesięcy od momentu sprzedaży.
6. Realizacja Vouchera po upływie powyższego terminu jest niemożliwa.
7. W przypadku ograniczenia działalności kina spowodowanego pandemią terminy obowiązywania ważności Voucherów mogą zostać wydłużone.
8. Jeden Voucher może być wymieniony na jeden bilet wstępu na seans filmowy.
9. Voucher nie może być zamieniony na gotówkę.
10. Jeśli wartość biletu jest wyższa od nominału określonego na Voucherze, posiadacz Vouchera nie może zrealizować transakcji.
11. Realizacja Vouchera następuje poprzez:
 - a. przedłożenie w wybranej Kasie blankietu Vouchera,
 - b. dokonanie wyboru seansu filmowego, daty projekcji oraz dostępnego miejsca w sali,
 - c. pozostawienie w Kasie blankietu Vouchera i odebranie Biletu na wybrany seans filmowy.

§ 6

Zwroty biletów

1. Kupujący ma prawo do zwrotu Biletu na seans filmowy:
 - a) bez podania przyczyny, najpóźniej w dniu seansu, którego dotyczył Bilet, jednak nie później niż na 60 minut przed rozpoczęciem seansu. Nie ma możliwości zwrotu zakupionego Biletu po upływie powyższego terminu,
 - b) w przypadku odwołania seansu filmowego bezpośrednio po jego odwołaniu, nie później niż w ciągu 3 dni roboczych,
 - c) w przypadku opóźnienia seansu filmowego o co najmniej 30 minut, jeśli Klient podejmie decyzję o rezygnacji z uczestnictwa w seansie i zgłosi ten fakt w Kasie kina niezwłocznie po wystąpieniu opóźnienia (w tym samym dniu),
 - d) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu, leżących po stronie Organizatora.

3. Prawo do zwrotu Biletu na seans filmowy nie przysługuje w szczególności:
 - a) w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu seansu filmowego krótszego niż 30 minut,
 - b) w przypadku innych okoliczności uniemożliwiających realizację zakupionego Biletu, leżących po stronie Klienta.
4. Zwroty za Bilety na seanse filmowe możliwe będą wyłącznie po okazaniu ważnego Biletu oraz dowodu zakupu (paragon fiskalny, faktura VAT).
5. 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.
6. 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.
7. Nie ma możliwości zwrotu gotówki za Bilety otrzymane przy wymianie Biletów Podarunkowych, Voucherów oraz Biletów otrzymanych nieodpłatnie jako nagrody w konkursach.
8. Bilety na Wydarzenia inne niż seanse filmowe nie podlegają zwrotowi z wyjątkiem odwołania Wydarzenia lub zmiany terminu i miejsca Wydarzenia.
9. O wszelkich zmianach dotyczących Wydarzeń, które zostały odwołane lub zmieniono ich termin lub miejsce, Organizator zobowiązany jest zamieścić informację we wszelkich możliwych kanałach.
10. Informacja taka może być przekazana w sposób:
 - a) na stronach internetowych Organizatora,
 - b) na portalu społecznościowym Facebook lub innych mediach społecznościowych,
 - c) w kasowych punktach sprzedaży,
 - d) na plakatach reklamowych,
 - e) w formie wiadomości SMS – na numer telefonu Kupującego, udostępnionego przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas procesu zakupu Biletu,
 - f) za pośrednictwem wiadomości e-mail – na adres poczty elektronicznej Kupującego, udostępnionego przez Kupującego w systemie sprzedaży internetowej podczas procesu zakupu Biletu.
11. W przypadku odwołania Wydarzenia, Kupujący może dokonać zwrotu biletu w terminie do 30 dni począwszy od dnia Wydarzenia, które zostało odwołane.
12. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia, Kupujący może dokonać zwrotu Biletu w terminie do 7 dni od jego pierwotnego terminu. Jeśli wydarzenie zostało przełożone w terminie krótszym niż 7 dni, Kupujący ma prawo do zwrotu biletu nie później jednak niż 2 godziny przed nowym terminem Wydarzenia. Kupujący, który nie dokonał zwrotu biletu w powyższych terminach akceptuje nowy termin Wydarzenia i po tych terminach nie może dokonać zwrotu Biletu.
13. Zwrot za Bilet na wydarzenie inne niż seans filmowy jest możliwy 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.

14. Zwrot biletów zakupionych przez internetową Stronę Płatności:
 - a) zwrot środków za Bilety zakupione za pośrednictwem Strony Płatności TPay może być dokonany w przypadku skutecznego przesłania na adres zwroty@chdk.chelm.pl Biletu elektronicznego wraz z potwierdzeniem dokonania płatności,
 - b) ze względów techniczno-organizacyjnych pozytywnie zrealizowane będą tylko kompletne wnioski o zwrot środków dostarczone na adres email zwroty@chdk.chelm.pl od poniedziałku do piątku do godziny 13:00, nie będą również rozpatrywane wnioski które wpłyną w sobotę, niedzielę, święta oraz w innych dniach ustawowo wolnych od pracy.
15. Zwrot środków przez internetową Stronę Płatności TPay nastąpi na rachunek z którego dokonana był transakcja nie później niż 7 dni od daty złożenia wniosku o zwrot.
16. W przypadku braku możliwości dokonania zwrotu środków przez Stronę Płatności zwrot za Bilety 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 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.
17. Kwota zwrotu za Bilety na seanse filmowe pomniejszona zostanie o opłatę manipulacyjną w wysokości 1,10 zł brutto za każdą transakcję.
18. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Kupujący otrzyma informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.

§ 7

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 lub 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. Brak powyższych danych może spowodować brak rozpatrzenia reklamacji.
4. 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.

5. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do operatora Systemu płatności za pośrednictwem zakładki na stronie internetowej www.tpay.com

§ 8

Dane osobowe

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 jako RODO” informuję, że:

1. Administratorem Państwa danych jest Chełmski Dom Kultury w Chełmie, Pl. Tysiąclecia 1, 22-100 Chełm, tel. 82 563-02-65, e-mail: sekretariat@chdk.chelm.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 umowy kupna biletu, jak również w celu realizacji praw oraz obowiązków wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2018 r., poz.1025 z późn. zm.).
4. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji ww. celu z uwzględnieniem okresów przechowywania określonych w przepisach odrębnych, w tym przepisów archiwalnych, z zastrzeżeniem że w celu dochodzenie roszczeń przetwarzane będą przez okres przedawnienia roszczeń wynikający z przepisów ustawy Kodeks cywilny. Wszelkie dane przetwarzane na potrzeby rachunkowości oraz ze względów podatkowych przetwarzamy przez liczonych od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy.
5. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.
6. Państwa dane 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 celu, o którym mowa w punkcie 3 niniejszego paragrafu.
9. Państwa dane mogą zostać przekazane podmiotom zewnętrznym na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych tj. Operatorowi strony internetowej lub podmiotom wspierającym Serwis, Stronie Płatności obsługującej usługi, której dane kontaktowe podano w paragrafie 1 niniejszego Regulaminu a także podmiotom lub organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.
10. W trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 dane osobowe Kupujących mogą być przekazywane Głównemu Inspektoratowi Sanitarnemu i służbom porządkowym w celu umożliwienia kontaktu z uczestnikami wydarzenia po jego zakończeniu, Przekazanie danych osobowych Klientów ma ułatwić służbom sanitarnym dochodzenie epidemiologiczne na wypadek wykrycia, że osoba zakażona brała udział w danym wydarzeniu.

§ 9

Cennik Biletów na Wydarzenia organizowane przez ChDK w Chełmie

I. Bilety na seanse filmowe

1. Aktualny cennik Biletów na seanse filmowe oraz dostępne zniżki wraz zasadami korzystania z nich zawiera cennik zamieszczony na stronie internetowej Centrum Kultury Filmowej ZORZA www.zorza.chelm.pl/ oraz w Kasach.
2. 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.
3. 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.
4. W przypadku niemożności udokumentowania prawa do zniżki Kupujący jest zobowiązany do dokonania w kasie Kina dopłaty do ceny Biletu normalnego.
5. Na seanse specjalne z udziałem gości lub seanse w ramach DKF Rewers obowiązują indywidualne ustalane ceny Biletów.

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	Nie obowiązują zniżki

	przed Wydarzeniem	
--	----------------------	--

1. W przypadku Wydarzeń charytatywnych nie obowiązują zniżki.
2. Aktualne ceny biletów na Wydarzenia zamieszczone są na stronie internetowej www.chdk.chelm.pl/ oraz dostępne są w Kasach.

§ 10

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 oraz ChDK.
3. Regulamin jest udostępniony w Kasach ChDK, na stronach internetowych www.chdk.chelm.pl/ oraz www.zorza.chelm.pl/ w formacie, który umożliwi 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 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.