

# REGULAMIN

## sprzedaży, rezerwacji i zwrotów biletów na imprezy organizowane przez Bibliotekę Publiczną Miasta i Gminy Radzymin

### § 1

#### Sprzedaż w kasie Biblioteki

1. Bilety sprzedawane są w kasie Biblioteki Publicznej Miasta i Gminy Radzymin, ul. Konstytucji 3 Maja 15, 05-250 Radzymin, NIP 125-147-14-47, Regon 000939272 (zwanej w dalszej części regulaminu Biblioteką) w dniach i godzinach otwarcia kasy.
2. Formą płatności za bilety w kasach Biblioteki są:
  - a) gotówka,
  - b) karta płatnicza,
3. Biblioteka nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą, spowodowane przez operatora systemu.
4. Za bilety można również zapłacić tradycyjnym przelewem bankowym na konto Biblioteki **07 2490 0005 0000 4530 4297 2993 w Alior Bank**, w takim terminie, aby wpływ środków na konto bankowe Biblioteki nastąpił najpóźniej niż 2 dni robocze przed imprezą. W tytule przelewu należy podać imię, nazwisko, numer rezerwacji oraz nazwę imprezy. W przypadku dokonywania zakupów ze zniżką z tytułu posiadania wołomińskiej Powiatowej Karty Rodziny 3+ lub Radzymińskiej Karty Mieszkańca, należy dodatkowo podać nr karty oraz jej datę ważności.
5. Dowodami sprzedaży gotówkowej oraz przy pomocy kart płatniczych są bilet z paragonem fiskalnym natomiast dowodem sprzedaży przelewowej jest bilet.
6. W momencie zakupu biletu gotówką lub kartą płatniczą w preferencyjnej cenie Klient zobowiązany jest do przedstawienia dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku zakupu biletu w preferencyjnej cenie tradycyjnym przelewem bankowym Klient zobowiązany jest do podania w tytule przelewu – oprócz imienia, nazwiska, nazwy i daty wydarzenia, na które kupuje bilet, ilości kupowanych biletów – dodatkowo także numeru/ów kart/y uprawniającej/y do zniżki oraz jej/ich datę/y ważności. Dokument uprawniający do skorzystania ze zniżki jest weryfikowany w momencie wejścia na imprezę.
7. Bilety zapłacone tradycyjnym przelewem bankowym są do odbioru w kasach Biblioteki. Biblioteka nie prowadzi wysyłki ani dostawy wykupionych biletów.
8. Klient dokonujący zakupu biletu tradycyjnym przelewem bankowym, gotówką lub kartą płatniczą, jeśli prosi o fakturę, zobowiązany jest do poinformowania o tym kasę Biblioteki.
9. **Możliwe jest wygenerowanie faktury uproszczonej po podaniu numeru NIP nabywcy.**
10. Faktury wystawiane są nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano sprzedaży biletów.

### § 2

#### Rezerwacje

1. Rezerwacji biletów można dokonywać osobiście, telefonicznie, mailowo.
2. Dokonać rezerwacji można jedynie podając imię, nazwisko oraz numer telefonu i/lub adres e-mail. Tym samym Klient wyraża zgodę na kontakt ze strony Biblioteki, w celu skutecznej obsługi w przypadku ewentualnych zmian w repertuarze itp.
3. Dokonana rezerwacja zachowuje swoją ważność automatycznie przez 3 dni niezależnie od sposobu rezerwacji, później automatycznie zostaje anulowana, a zarezerwowane miejsca kierowane są do ponownej sprzedaży.

4. W szczególnych przypadkach termin rezerwacji może być przedłużony przez pracownika Biblioteki.
5. Rezerwacja jest możliwa najpóźniej na 4 dni przed datą imprezy.
6. O godz. 23.59 w dniu poprzedzającym imprezę następuje automatyczne anulowanie wszelkich rezerwacji.

### **§ 3**

#### **Zwroty**

1. Podstawą do zwrotu gotówki za bilety jest ważny bilet z paragonem fiskalnym lub bilet z fakturą wystawioną przez Bibliotekę. W przypadku posiadania biletu bez paragonu fiskalnego zwroty gotówki rozpatrywane są indywidualnie.
2. Bilety uszkodzone nie podlegają zwrotowi ani wymianie.
3. Zwrotu pieniędzy za wykupiony bilet dokonuje się w takiej samej formie płatności w jakiej był on wykupiony. Zwroty inną formą płatności niż zakupiony bilet są rozpatrywane indywidualnie na życzenie Klienta.
4. W przypadku zwrotu biletu, którego zakup udokumentowany był fakturą, zwrotu dokonuje się w kasie Biblioteki w godzinach jej otwarcia na podstawie wystawionej faktury korygującej.
5. Biblioteka przyjmuje zwroty wykupionych biletów w następujących przypadkach:
  - a) rezygnacji klienta z udziału w imprezie nie później niż 5 dni przed określoną na bilecie datą imprezy;
  - b) odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od Biblioteki (np. przerwa w zasilaniu energią elektryczną, choroba artysty, żałoba narodowa itp.);
  - c) odwołania lub braku możliwości wykonania imprezy z przyczyn leżących po stronie Biblioteki.
6. W przypadkach losowych, zwroty biletów, których termin jest krótszy niż 5 dni, rozpatrywane są indywidualnie.
7. W przypadku odwołania imprezy lub braku możliwości wykonania imprezy Klientom, którzy zakupili bilety, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty planowanej imprezy.
8. W przypadku odwołania imprezy, która była planowana w okresie od 15 do 30 grudnia danego roku lub braku możliwości jej wykonania, Klientom, którzy zakupili bilety, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 15 stycznia następnego roku.
9. Biblioteka nie zwraca pieniędzy za niewykorzystane bilety.
10. Biblioteka nie ponosi odpowiedzialności za imprezy organizowane w jej siedzibie przez firmy zewnętrzne. W przypadku gdy bilety na imprezę sprzedaje firma zewnętrzna poza kasą Biblioteki, ponosi ona również pełną odpowiedzialność za zwrot pieniędzy za wykupione bilety.

### **§ 4**

#### **Zakup biletów on-line**

1. Zakup biletów w systemie on-line oznacza akceptację przez Klienta regulaminu rezerwacji i zakupu biletów.
2. Sprzedaż biletów w systemie on-line odbywa się zgodnie z procedurą:
  - a) dokonania rezerwacji i zamówienia on-line przez zakładkę „kup bilet”;
  - b) wypełnienia formularza i wymaganych w nim danych;
  - c) uiszczenia zapłaty za zamówienie przelewem poprzez system płatności internetowych przelewy24.pl;
  - d) otrzymania przez zamawiającego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail.
3. W przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury Klient zobowiązany jest do kontaktu z kasą Biblioteki.

4. W momencie potwierdzenia przez przelewy24.pl przyjęcia płatności na adres e-mailowy wskazany przez Klienta przesyłany jest bilet elektroniczny do samodzielnego wydruku. Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie znany tylko Kupującemu.
5. Wstęp na imprezy kulturalne jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji.
6. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Koszt transakcji obejmuje również prowizję serwisu płatniczego przelewy24.pl doliczoną do ceny biletu.
7. Klient nie otrzymuje paragonu fiskalnego w zakresie zamówień i płatności drogą internetową, która nie podlega fiskalizacji.
8. Zakupienie biletu ulgowego podlega weryfikacji przed wejściem na imprezę. W tym celu należy okazać stosowny dokument uprawniający do zniżki.
9. Klient jest odpowiedzialny za stan i bezpieczeństwo biletu. Udostępnianie go osobom trzecim lub przekazywanie numeru zamówienia może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu artystycznym.
10. System sprzedaży on-line umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż dziesięciu pojedynczych biletów na jedną imprezę. W przypadku konieczności zakupu większej liczby biletów Klient powinien skontaktować się z kasą Biblioteki.
11. W przypadku zakupu biletu przez Klienta na rzecz innej osoby jest on zobowiązany do podania imienia i nazwiska tej osoby na kupowanym bilecie.
12. Sprzedaż biletów w systemie on-line kończy się dwie godziny przed terminem (godziną) imprezy. Biblioteka zastrzega sobie prawo do wcześniejszego zakończenia sprzedaży on-line lub prowadzenia sprzedaży biletów na daną imprezę tylko w kasie Biblioteki bez konieczności podawania przyczyn. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku biletów w kasie Biblioteki. W tym przypadku wskazany jest kontakt z Biblioteką.
13. W celu wejścia na imprezę Klient winien posiadać bilet z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie oraz ważny dokument uprawniający do zniżki.
14. Biblioteka nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) skutki podania przez Klienta nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia,
  - b) wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu oraz sieci Internet,
  - c) bilety zagubione przez Klienta,
  - d) funkcjonowanie sieci Internet za pośrednictwem, której dokonywany jest zakup biletów przez Klienta,
  - e) wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji,
  - f) przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
15. Przy zakupie biletów płatności realizowane są przy pomocy przelewów elektronicznych.
16. Bilety pozostają własnością Biblioteki do czasu odnotowania przez Bibliotekę potwierdzenia dokonania zapłaty przez Klienta.
17. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Klienta w ciągu 15 min od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
18. Płatności za bilety obsługiwane są przez Pay Pro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 oraz jej agentów Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 za pośrednictwem serwisu internetowego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl). Brak bankowego potwierdzenia powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Klienta. O sposobie postępowania Klient zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. właściciela serwisu [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), z którym należy się bezpośrednio skontaktować wysyłając maila na adres: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl).
19. Biblioteka nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl).

## § 5

### Zwroty w systemie on-line

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu 2 dni roboczych od momentu zakupu biletów na adres mailowy [salakoncertowa@bibliotekaradzymin.pl](mailto:salakoncertowa@bibliotekaradzymin.pl), telefonicznie lub osobiście w godzinach otwarcia kasy Biblioteki.
2. Biblioteka ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e-mail lub w inny podany przez Klienta sposób.
3. W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem.
4. W przypadku gdy impreza nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Biblioteki kasa Biblioteki przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty stanowiącej wartość zakupionego biletu (cena widniejąca na bilecie z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24) na podstawie pisemnego oświadczenia Klienta o odstąpieniu od zakupu dostarczonego do Biblioteki osobiście lub mailem jako załącznik (skan) w terminie do 30 dni po odwołanej imprezie. Aby otrzymać zwrot za zakupione bilety drogą elektroniczną należy nadesłać e-bilet na adres Biblioteki, dostarczyć osobiście lub przesać na adres e-mail [salakoncertowa@bibliotekaradzymin.pl](mailto:salakoncertowa@bibliotekaradzymin.pl) oraz dołączyć następujące informacje: imię i nazwisko Klienta, numer transakcji lub adres e-mail podany w zamówieniu w systemie sprzedaży Przelewy24, nr konta bankowego na który ma być dokonany zwrot. Dopuszcza się możliwość zwrotu w innej formie (np. gotówka, przelew bankowy).
5. W przypadku odwołania imprezy lub braku możliwości wykonania imprezy Klientom przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty planowanej imprezy.
6. W przypadku odwołania imprezy, która była planowana w okresie od 15 do 30 grudnia danego roku lub braku możliwości jej wykonania, Klientom, którzy zakupili bilety, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 15 stycznia następnego roku.
7. W przypadku zwrotu biletu, którego zakup udokumentowany był fakturą, zwrotu dokonuje się w kasie Biblioteki w godzinach jej otwarcia, na podstawie wystawionej faktury korygującej
8. Biblioteka przewiduje zwrot biletów zakupionych w opcji on-line wyłącznie najpóźniej na 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.

## § 6

### Informacje dla Klientów

1. Klienci zobowiązani są zajmować miejsca określone na bilecie wstępu.
2. Spóźnieni Klienci będą – w miarę możliwości – wprowadzani na widownię przez obsługę Biblioteki i proszeni o zajęcie wskazanych im miejsc. Jeżeli wskazane miejsca przez obsługę Biblioteki będą się różniły od miejsc wskazanych na bilecie, zajęcie miejsc wskazanych na bilecie będzie możliwe dopiero w trakcie przerwy, o ile taka została przewidziana.
3. Każda osoba przebywająca na widowni posiadająca telefon komórkowy, tablet, smartfon, zobowiązana jest do jego wyłączenia i nie korzystania z niego podczas trwania imprezy.
4. Używanie aparatów fotograficznych oraz kamer podczas trwania imprezy wymaga zgody Biblioteki lub Organizatora imprezy. Nagrywanie lub robienie zdjęć bez zgody jest zabronione.
5. Na sali widowiskowej Biblioteki obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania jakichkolwiek posiłków i napojów.
6. Na terenie Biblioteki obowiązuje całkowity zakaz:
  - a) przebywania osób nietrzeźwych,
  - b) wejścia osób postronnych na scenę,
  - c) palenia (na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 1995 roku o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych),
  - d) wprowadzania zwierząt – za wyjątkiem psów przewodników.

7. Każda osoba przebywająca w Bibliotece jest zobowiązana bezwzględnie stosować się do przepisów BHP, p.poż. obowiązujących w Bibliotece oraz wskazówek obsługi Biblioteki. Klienci nie stosujący się do instrukcji pracowników Biblioteki oraz w przypadkach naruszenia Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych Klientów zostaną poproszeni o opuszczenie Biblioteki. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot ani wymiana za wykupiony bilet.
8. Zakup biletu oznacza akceptację przez Klienta powyższego Regulaminu we wszystkich jego aspektach.
9. W przypadku imprez, w ramach których Biblioteka prowadzi dystrybucję biletów na zlecenie osób trzecich, Biblioteka zastrzega sobie odmienne terminy zwrotów za sprzedane bilety. Terminy te zostaną podane odrębnie do wiadomości na stronie internetowej Biblioteki oraz w kasie Biblioteki.
10. Sprzedaż i dystrybucja on-line może być dokonywana za pomocą innych portali i systemów sprzedaży biletów w porozumieniu z organizatorem imprezy.

## **§ 7**

### **Ochrona danych w systemie**

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) Biblioteka informuje:

1. Administratorem danych osobowych Klientów jest Biblioteka Publiczna Miasta i Gminy Radzymin, ul. Konstytucji 3 Maja 15, 05-250 Radzymin.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych z którym można kontaktować się pod adresem e -mail: [iod@bibliotekaradzymin.pl](mailto:iod@bibliotekaradzymin.pl).
3. Dane osobowe Klientów przetwarzane będą w celu realizacji umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) oraz prawnie uzasadniony interes administratora ( art.6 ust.1 lit. f) zgodnie z RODO.
4. Odbiorcami danych osobowych Klientów będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych oraz Pay Pro S.A. i DialCom24 Sp. z o.o. w celu dokonania płatności.
5. Dane osobowe Klientów przechowywane będą przez okres 6 lat lub w oparciu o uzasadniony interes realizowany przez administratora (dane przetwarzane są do momentu ustania przetwarzania w celach planowania biznesowego).
6. Klienci posiadają prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
7. Klienci mają prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy.

## **§ 8**

### **Zapisy końcowe**

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej [www.bibliotekaradzymin.pl](http://www.bibliotekaradzymin.pl) oraz w kasie Biblioteki.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 marca 2024 r.