

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE**

za pośrednictwem serwisu [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl)

### **§1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży biletów, karnetów oraz dystrybucji wejściówek na wydarzenia organizowane lub współorganizowane przez Miejski Dom Kultury w Bielsku-Białej.
2. Organizatorem wydarzeń oraz operatorem systemu sprzedaży jest:

Miejski Dom Kultury w Bielsku-Białej

ul. 1 Maja 12

43-300 Bielsko-Biała

NIP: 547-10-29-394

REGON: 070615661

tel.: +48 33 829 76 50

e-mail: [mdk@mdk.bielsko.pl](mailto:mdk@mdk.bielsko.pl)

3. Sprzedaż prowadzona jest za pośrednictwem serwisu internetowego: [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl)
4. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Zakup biletu lub pobranie wejściówki oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin dostępny jest w Serwisie oraz w siedzibie Organizatora.

### **§2. Definicje**

1. Serwis – platforma sprzedaży online dostępna pod adresem [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl).
2. Organizator – Miejski Dom Kultury w Bielsku-Białej.
3. Wydarzenie – koncert, spektakl, warsztat, seans, festiwal lub inne wydarzenie organizowane lub współorganizowane przez Organizatora.
4. Bilet – dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu.
5. Bilet elektroniczny (e-bilet) – bilet przesyłany drogą elektroniczną, zawierający indywidualny kod QR lub kod kreskowy.
6. Bilet tradycyjny – bilet w formie papierowej.
7. Bilet ulgowy – bilet sprzedawany z zastosowaniem obowiązującej zniżki.

8. Karnet – zestaw biletów uprawniających do uczestnictwa w kilku wydarzeniach.
9. Wejściówka – bezpłatny dokument uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu z limitem miejsc.
10. Klient / Nabywca – osoba dokonująca zakupu biletu lub pobrania wejściówki.
11. Konsument – osoba fizyczna dokonująca zakupu niezwiązanego bezpośrednio z działalnością gospodarczą.
12. Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, korzystająca z ochrony przewidzianej dla konsumentów zgodnie z obowiązującymi przepisami.
13. Kanał sprzedaży – Serwis internetowy Organizatora lub inne autoryzowane punkty sprzedaży wskazane przez Organizatora.
14. Zamówienie grupowe – zakup co najmniej 10 biletów na jedno wydarzenie.
15. Zniżka – obniżenie ceny biletu zgodnie z zasadami określonymi przez Organizatora.

### **§3. Warunki techniczne korzystania z Serwisu**

1. Do korzystania z Serwisu wymagane są:
  1. urządzenie z dostępem do Internetu,
  2. aktualna przeglądarka internetowa,
  3. aktywny adres e-mail.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia wynikające z problemów technicznych po stronie użytkownika lub operatorów telekomunikacyjnych.
3. Zabrania się podejmowania działań mogących zakłócić funkcjonowanie Serwisu.

### **§4. Zasady sprzedaży biletów**

1. Zakup biletu następuje poprzez:
  1. wybór wydarzenia,
  2. wybór miejsc i rodzaju biletu,
  3. dokonanie płatności,
  4. otrzymanie potwierdzenia zakupu.
2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności.

3. Bilety elektroniczne dostarczane są na adres e-mail wskazany przez Klienta.
4. Organizator nie odpowiada za błędnie podany adres e-mail.
5. Bilet może zostać okazany:
  1. w wersji papierowej,
  2. na urządzeniu mobilnym.
6. Każdy bilet zawiera indywidualny kod QR lub kod kreskowy i podlega jednokrotnemu użyciu.
7. Udostępnienie biletu osobom trzecim odbywa się na ryzyko Nabywcy.
8. Organizator nie odpowiada za skutki:
  1. utraty biletu,
  2. przekazania biletu osobom trzecim,
  3. uszkodzenia kodu QR lub kodu kreskowego.
9. Organizator zastrzega sobie możliwość sprzedaży wyłącznie biletów elektronicznych.
10. Organizator może ograniczyć liczbę biletów przypadających na jednego Nabywcę.
11. Plan widowni prezentowany w Serwisie ma charakter poglądowy.
12. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany miejsc na równorzędne lub wyższej kategorii z przyczyn organizacyjnych lub bezpieczeństwa.
13. Organizator może odmówić wejścia osobie posiadającej bilet zakupiony poza autoryzowanym kanałem sprzedaży.
14. Zakazana jest odsprzedaż biletów z zyskiem.
15. Na wniosek Nabywcy Organizator wystawia fakturę VAT dokumentującą zakup biletu.
16. W celu otrzymania faktury VAT Nabywca zobowiązany jest przestać wiadomość e-mail na adres wskazany przez Organizatora, zawierającą prośbę o wystawienie faktury oraz dane niezbędne do jej sporządzenia.
17. W przypadku faktury wystawianej na przedsiębiorcę Nabywca zobowiązany jest podać:
  - nazwę firmy,
  - adres siedziby,
  - numer NIP,

- numer zamówienia lub inne dane pozwalające na identyfikację transakcji.
- W przypadku faktury wystawianej na osobę fizyczną Nabywca zobowiązany jest podać:
  - imię i nazwisko,
  - adres zamieszkania,
- numer zamówienia lub inne dane pozwalające na identyfikację transakcji.

18. Wniosek o wystawienie faktury powinien zostać złożony nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu biletu, chyba że obowiązujące przepisy prawa przewidują inny termin.

19. Faktura VAT zostanie przesłana w formie elektronicznej na adres e-mail, z którego wpłynął wniosek, chyba że Nabywca wskaże inny adres do jej doręczenia.

20. Organizator może zwrócić się do Nabywcy o uzupełnienie brakujących danych niezbędnych do wystawienia faktury. Termin wystawienia faktury biegnie od dnia otrzymania kompletnych danych.

## **§5. Wejściówki**

1. Organizator może prowadzić dystrybucję bezpłatnych wejściówek na wybrane wydarzenia.
2. Liczba wejściówek może być ograniczona.
3. Organizator może określić maksymalną liczbę wejściówek przypadających na jedną osobę.

## **§6. Ceny biletów i zniżki**

1. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT, jeśli obowiązek jego naliczenia wynika z przepisów prawa.
2. Organizator może prowadzić sprzedaż:
  1. biletów normalnych,
  2. ulgowych,
  3. grupowych,
  4. promocyjnych.
3. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są między innymi:

1. uczniowie,
  2. studenci do 26 roku życia,
  3. emeryci i renciści,
  4. osoby z niepełnosprawnościami,
  5. opiekunowie osób z niepełnosprawnościami,
  6. uczestnicy miejskich programów ulgowych obowiązujących w Bielsku-Białej.
4. MDK honoruje lokalne programy ulgowe, w tym:
1. program „Rodzina+”,
  2. Kartę Seniora Miasta Bielska-Białej,
  3. inne programy wskazane przez Organizatora.
5. Organizator może organizować czasowe promocje i akcje rabatowe.
6. Zniżki nie łączą się.
7. Organizator może żądać okazania dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.
8. Brak dokumentu uprawniającego do ulgi może skutkować:
1. odmową wejścia,
  2. koniecznością dopłaty do ceny biletu normalnego.
9. Organizator może prowadzić sprzedaż grupową dla szkół, przedszkoli i instytucji.

### **§7. Dzieci i osoby małoletnie**

1. Dzieci do 13 roku życia mogą uczestniczyć w wydarzeniu wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
2. Każda osoba uczestnicząca w wydarzeniu zobowiązana jest posiadać ważny bilet lub wejściówkę.
3. Organizator może określić wydarzenia przeznaczone wyłącznie dla określonych grup wiekowych.

### **§8. Zwroty i odstąpienie od umowy**

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zakupu biletu zawartej na odległość.

2. Zwrot biletu możliwy jest wyłącznie w przypadku:
  1. odwołania wydarzenia,
  2. istotnej zmiany terminu, miejsca lub programu wydarzenia, uniemożliwiającej uczestnictwo w wydarzeniu zgodnie z jego pierwotnymi założeniami.
3. W celu uzyskania zwrotu należności Klient zobowiązany jest do złożenia wniosku o zwrot w terminie 14 dni od dnia opublikowania przez Organizatora informacji o odwołaniu wydarzenia lub wystąpieniu okoliczności uprawniających do zwrotu.
4. Wniosek o zwrot może zostać złożony:
  1. drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Organizatora,
  2. pisemnie w siedzibie Organizatora,
  3. za pośrednictwem formularza udostępnionego przez system sprzedaży biletów, jeżeli taki formularz został udostępniony.
5. Wniosek o zwrot powinien zawierać:
  1. imię i nazwisko nabywcy biletu,
  2. dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu),
  3. numer zamówienia lub numer biletu,
  4. nazwę wydarzenia,
  5. uzasadnienie wniosku,
  6. numer rachunku bankowego do dokonania zwrotu, jeżeli zwrot nie może zostać wykonany na instrument płatniczy użyty przy zakupie,
  7. inne dokumenty lub informacje niezbędne do weryfikacji uprawnienia do zwrotu.
6. Organizator może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie brakujących danych lub dokumentów. Termin rozpatrzenia wniosku biegnie od dnia otrzymania kompletnych informacji niezbędnych do jego rozpatrzenia.
7. Organizator rozpatruje prawidłowo złożony wniosek w terminie do 14 dni roboczych od dnia jego otrzymania.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku zwrot środków następuje nie później niż w terminie 14 dni od dnia podjęcia decyzji o zwrocie:
  1. na rachunek bankowy przypisany do instrumentu płatniczego użytego przy zakupie,

2. na rachunek bankowy wskazany przez Klienta, jeżeli zwrot w sposób określony w pkt 1 nie jest możliwy.
9. Zwrot obejmuje wyłącznie cenę biletu oraz opłaty pobrane przez Organizatora w związku z jego sprzedażą, chyba że przepisy prawa stanowią inaczej.
10. Organizator nie odpowiada za koszty dodatkowe poniesione przez uczestnika w związku z udziałem w wydarzeniu, w szczególności koszty przejazdu, zakwaterowania, wyżywienia, ubezpieczenia lub inne wydatki towarzyszące.
11. W przypadku odwołania wydarzenia Organizator może zaproponować Klientowi udział w wydarzeniu zastępczym, zmianę terminu uczestnictwa lub otrzymanie vouchera o wartości odpowiadającej cenie biletu. Skorzystanie z takiej propozycji jest dobrowolne i nie pozbawia Klienta prawa do ubiegania się o zwrot środków.
12. Organizator może indywidualnie rozpatrywać szczególne przypadki losowe uniemożliwiające uczestnictwo w wydarzeniu. Decyzja w takim przypadku ma charakter uznaniowy i nie stanowi podstawy do dochodzenia roszczeń przez Klienta.

### **§9. Reklamacje**

1. Reklamacje można składać:
  1. drogą mailową na adres: mdk@mdk.bielsko.pl,
  2. pisemnie na adres siedziby Organizatora.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  1. imię i nazwisko,
  2. numer zamówienia,
  3. opis problemu.
3. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni.

### **§10. Zasady uczestnictwa w wydarzeniach**

1. Uczestnik zobowiązany jest przestrzegać regulaminu obiektu oraz poleceń obsługi.
2. Organizator może odmówić wstępu osobom:
  1. pod wpływem alkoholu lub środków odurzających,

2. zachowującym się agresywnie,
  3. naruszającym zasady bezpieczeństwa.
3. Zabrania się:
  1. wnoszenia niebezpiecznych przedmiotów,
  2. zakłócania przebiegu wydarzenia,
  3. rejestrowania wydarzeń bez zgody Organizatora.
4. Organizator ma prawo do utrwalenia przebiegu Wydarzenia przy pomocy urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk. Nabywca Biletu, Karnetu lub Wejściówki, uczestniczący w Wydarzeniu/Festiwalu/Spektaklu itp. , przyjmuje do wiadomości, że udział w ww. Wydarzeniach może wiązać się z nieodpłatnym fotografowaniem i filmowaniem jego osoby oraz na rejestracją, transmitowaniem i rozpowszechnianiem głosu lub wizerunku (jako szczegółu większej całości – zgodnie z art. 81 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych) dla celów dokumentacyjnych, sprawozdawczych, reklamowych oraz promocyjnych, w związku z jakimkolwiek programem lub publikacją, w których zostanie wykorzystane nagranie Wydarzeniu/Festiwalu/Spektaklu , bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, na wszystkich znanych w chwili Wydarzenia/Festiwalu polach eksploatacji w szczególności w zakresie:
  - a) utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy utworu, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - b) obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utwór utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - c) rozpowszechniania utworu w sposób inny niż określony w pkt b) - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie utworu w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym.
5. W przypadku wykonania zdjęcia „pozowanego”,= fakt ustawienia się do zdjęcia jest formą świadomej zgody na bezpłatne przetwarzanie wizerunku, w zakresie opisanym w pkt. 4. Jeśli Nabywca nie życzy sobie przetwarzania wizerunku w tym zakresie, nie powinien ustawiać się do zdjęć.

#### **§11. Dane osobowe**

1. Administratorem Danych Osobowych udostępnionych przez Nabywcę jest Miejski Dom Kultury w Bielsku-Białej, ul. 1 Maja 23, 43-300 Bielsko-Biała, telefon: (33) 829 76 50, NIP: 547-10-29-394, REGON: 07061566, e-mail: [mdk@mdk.bielsko.pl](mailto:mdk@mdk.bielsko.pl)

2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych: e-mail: [iod@mdk.bielsko.pl](mailto:iod@mdk.bielsko.pl) lub listowanie na adres Administratora.
3. Dane przetwarzane są:
  - a. w celu realizacji sprzedaży biletów,
  - b. obsługi reklamacji,
  - c. realizacji obowiązków prawnych,
  - d. kontaktu z uczestnikami wydarzeń.
4. Dane osobowe Nabywcy, które zobowiązany jest podać w toku realizacji zakupów lub nabywania Wejściówek na podstawie niniejszego Regulaminu, będą przetwarzane przez Organizatora w celu zawarcia i wykonywania umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej: „RODO”). Podanie danych osobowych jest w takim wypadku wymogiem umownym i jeżeli osoba, której dane dotyczą chce zawrzeć daną umowę z Administratorem, to jest zobowiązana do podania wymaganych danych.
5. Po zakończeniu realizacji umów zawieranych podstawie niniejszego Regulaminu, dane Nabywcy będą przetwarzane wyłącznie dla potrzeb uzasadnionego interesu prawnego Administratora, tj. ewentualnego dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. Dane mogą być też przetwarzane w celu realizacji obowiązków ustawowych Administratora – podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa nakładających na Administratora obowiązek przetwarzania danych osobowych (np. przetwarzanie danych w celu prowadzenia ksiąg podatkowych lub rachunkowych) i brak ich podania uniemożliwi Administratorowi wykonanie tychże obowiązków.
7. O ile Nabywca wyrazi wolę uczestnictwa w Ankiecie/Ankietach/badaniach satysfakcji klientów Organizatora, wówczas Administrator przetwarzając będzie dane osobowe Nabywcy podane w tych ankietach dla potrzeb przeprowadzenia badania i ewaluacji jego wyników (podstawą prawną dla takiego przetwarzania będzie zawsze dobrowolna zgoda Użytkownika – art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
8. O ile Nabywca wyrazi na to zgodę, Administrator przetwarzając będzie jego dane osobowe celem prezentowania mu treści marketingowych (w tym oferty handlowej), tj. w szczególności informacji o aktualnej ofercie Administratora czy

też ofert specjalnych udostępnionych Nabywcą. Udzielona zgoda stanowić będzie podstawę przetwarzania danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO).

9. Informacje zbierane przy użyciu technologii plików cookies, tj. m.in. nr IP komputera Użytkownika, identyfikatory internetowe, informacje o przeglądarce czy systemie operacyjnym Nabywcy, aktywność Nabywca na naszej stronie internetowej. W przypadku udzielenia zezwolenia przez Nabywcę na wykorzystanie plików cookies, Organizator będzie korzystał z informacji zbieranych za pośrednictwem plików cookies również dla celów marketingowych i statystycznych. O ile informacje utrwalane za pośrednictwem plików cookies można w świetle obowiązującego prawa zakwalifikować jako dane osobowe, to podstawą ich przetwarzania będzie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W przypadku zgody na wykorzystanie plików cookies, a w konsekwencji wykorzystania informacji dotyczących Użytkownika dla celów reklamowych, dochodzić będzie do zautomatyzowanego dopasowywania treści reklamowych do preferencji Użytkownika. Szczegóły przetwarzania danych osobowych w tym zakresie określono w *Polityce prywatności*, dostępnej na stronie [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl).
10. Dane osobowe Nabywcy podane przez niego przy zawieraniu umów na podstawie Regulaminu, Administrator będzie przetwarzać przez okres niezbędny do zrealizowania celów, do których zostały zebrane (tj. przez okres wykonywania danej umowy) oraz przez okres, w którym możliwe będzie dochodzenie roszczeń, w tym do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń przez okres 6 lat.
11. Dane osobowe Użytkownika podane przez niego dla potrzeb dobrowolnych ankiet, przetwarzane będą do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej jednak niż do czasu zrealizowania celu na jaki zostały zebrane.
12. Informacje zebrane przy użyciu technologii plików cookies, będą przechowywane przez okres wynikający ze specyfikacji technicznej poszczególnych plików cookies, lub też do czasu zmiany przez Użytkownika ustawień cookies na stronie internetowej Organizatora/platformie sprzedażowej - [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl).
13. Dane osobowe Nabywcy i/lub inne niż dane osobowe informacje o Nabywcach mogą być udostępniane przez Administratora: Operatorowi płatności; Dostawcom rozwiązań marketingowych wykorzystujących technologię plików cookies; dostawcy usług zaopatrujący Administratora w rozwiązania techniczne, informatyczne oraz organizacyjne, umożliwiające Administratorowi prowadzenie działalności gospodarczej; dostawcy usług księgowych, prawnych i doradczych zapewniający Administratorowi wsparcie księgowe, prawne lub doradcze (w szczególności biuro księgowe, kancelaria prawna lub firma windykacyjna); Pozostałym podmiotom, które będą działać jako administratorzy tych danych

decydując o sposobie i celach przetwarzania – wyłącznie, gdy obowiązek takiego udostępnienia danych wynikać będzie z przepisów prawa.

14. Administrator jednocześnie informuje, iż Nabywca ma:

- a. Prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do uzyskania informacji m.in. o kategoriach danych i celach ich przetwarzania, a także do uzyskania kopii danych (art. 15 RODO);
- b. Prawo sprostowania nieprawidłowych i uzupełnienia brakujących danych (art. 16 RODO);
- c. Prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie – osoba, której dane przetwarzane są przez Administratora na podstawie wyrażonej zgody (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) lub art. 9 ust. 2 lit. a) Rozporządzenia RODO Cofnięcie zgody na korzystanie z plików cookies dla celów statystycznych i marketingowych możliwe jest za pośrednictwem ustawień strony internetowej Organizatora/platformy lub przeglądarki internetowej Użytkownika. Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania danych osobowych przez Administratora;
- d. Prawo do bycia zapomnianym, to znaczy do usunięcia danych przetwarzanych bezpodstawnie i bezprawnie (art. 17 RODO);
- e. Prawo ograniczenia przetwarzania danych, tzn. wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych, stosownie do złożonego wniosku (art. 18 RODO);
- f. Prawo, aby Administrator powiadomił o sprostowaniu lub usunięciu danych osobowych lub o ograniczeniu przetwarzania odbiorców danych (art. 19 RODO);
- g. Prawo do przenoszenia danych przetwarzanych w sposób zautomatyzowany (art. 20 RODO), co oznacza, że Użytkownik ma prawo żądać, by dane osobowe Użytkownika zostały przesłane przez Organizatora bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe;
- h. Prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, o ile Użytkownik uzna, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się z naruszeniem RODO.

15. Przetwarzane dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu, ani nie będą przekazane poza obszar EWG.

16. Więcej informacji w zakresie przetwarzania danych osobowych Nabywca może uzyskać u Inspektora Ochrony Danych Organizatora.

## **§12. Siła wyższa**

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania siły wyższej.
2. Za siłę wyższą uznaje się w szczególności:
  1. klęski żywiołowe,
  2. epidemie i pandemie,
  3. decyzje administracyjne,
  4. awarie techniczne niezależne od Organizatora,
  5. działania wojenne lub zagrożenia bezpieczeństwa.

## **§13. Postanowienia końcowe**

1. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z przyczyn prawnych, organizacyjnych lub technicznych.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
3. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji w Serwisie.
4. Aktualna wersja Regulaminu dostępna jest pod adresem: [mdkbb-events.pl](http://mdkbb-events.pl)