

# **REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW NA WYDARZENIA KULTURALNE ORGANIZOWANE W TARNOGÓRSKIM CENTRUM KULTURY**

## **§ 1.**

Ogólne pojęcia stosowane w niniejszym regulaminie:

1. TCK – Tarnogórskie Centrum Kultury z siedzibą w Tarnowskich Górach przy ul. Jana III Sobieskiego 7.
2. Wydarzenie własne – koncert, spektakl, seans lub inna biletowana impreza kulturalna organizowana przez TCK.
3. Dyrektor – Dyrektor Tarnogórskiego Centrum Kultury lub osoba go zastępująca.
4. Kupujący – klient, nabywca.
5. Bilet wstępu – bilet, karnet, bilet grupowy na wydarzenie własne.
6. Faktura – faktura sprzedaży.
7. Zniżka – ulga przysługująca kupującemu na podstawie Zarządzeń Dyrektora.
8. Osoba kontrolująca – pracownik TCK sprawdzający bilety przed rozpoczęciem wydarzenia.

## **§ 2.**

1. Zniżki na bilety wstępu przysługują:
  - a. Dzieciom i młodzieży do lat 26 w wysokości 20% zniżki na podstawie ważnej legitymacji szkolnej lub studenckiej.
  - b. Emerytom i rencistom w wysokości 20% zniżki na podstawie ważnej legitymacji emeryta lub rencisty.
  - c. Osobom z niepełnosprawnością w wysokości 20% zniżki na podstawie ważnej legitymacji dokumentującej niepełnosprawność/legitymacji dokumentującej stopień niepełnosprawności.
  - d. Osobom przebywającym w domach opieki społecznej, zakładach opiekuńczych, schroniskach wychowawczych w wysokości 20% zniżki na podstawie dokumentu poświadczającego ten fakt.
  - e. Osobom objętym programem „RODZINA 5 +” w wysokości 50% zniżki, zgodnie z Uchwałą Rady Miejskiej Tarnowskich Gór z dnia 22 maja 2013 r. na podstawie Karty Rodzina 5 +.
  - f. Osobom objętym programem „SENIOR 60+ w Tarnowskich Górach” w wysokości 20% zniżki na wybrane projekcje filmowe w ramach działalności Miejskiego Kina Olbrzym, zgodnie z Uchwałą Rady Miejskiej Tarnowskich Gór z dnia 24 września 2014 r. w ramach porozumienia z Gminą Tarnowskie Góry.
  - g. Grupom szkolnym i przedszkolnym w wysokości 30% zniżki na wybrane wydarzenia. Bez względu na liczebność grup.
  - h. Zorganizowanym grupom w wysokości 30% zniżki na wybrane wydarzenia. Bilet dla grup zorganizowanych (grupowy) przysługuje grupie co najmniej 15 osób.

- i. Członkom Dyskusyjnego Klubu Filmowego „Olbrzym” w wysokości 20% zniżki na wybrane projekcje filmowe w ramach działalności Miejskiego Kina Olbrzym, zgodnie z § 10. pkt c Regulaminu Dyskusyjnego Klubu Filmowego „Olbrzym”.
2. Zniżki mogą być zaokrąglane zgodnie z zastosowaniem reguł matematycznych.
3. O przysługujących rodzajach zniżek każdorazowo decyduje Dyrektor TCK.
4. Zniżki nie łączą się ze sobą.
5. Na wniosek podmiotów zainteresowanych Dyrektor może udzielić innej zniżki na dane wydarzenie. Wniosek w sprawie zniżki należy składać do 1 dnia roboczego przed terminem wydarzenia w sekretariacie TCK. Za dni robocze uznaje się dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

### § 3.

Sprzedż biletów wstępu w kasie TCK:

1. Sprzedż biletów wstępu odbywa się w kasie TCK w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach **08.00-20.00**.
2. W soboty, niedziele i święta sprzedż biletów odbywa się na godzinę przed planowaną imprezą.
3. Informacja o zmianach czasu pracy kasy zamieszczana jest na stronie internetowej oraz w siedzibie TCK na 2 dni przed planowaną zmianą, z wyjątkiem przerw technicznych.
4. Formą płatności za bilety wstępu kupowane w kasie jest gotówka, karta płatnicza, płatność mobilna BLIK oraz voucher.  
Zakup i korzystanie z voucherów reguluje odrębne zarządzenie.
5. Płatność kartą niepodpisaną przez właściciela karty jest niemożliwa.
6. W przypadku otrzymania nakazującego komunikatu z banku, TCK zastrzega sobie prawo do zatrzymania karty płatniczej klienta.
7. Ceny biletów wstępu podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
8. TCK zastrzega możliwość ograniczeń co do ilości biletów podczas jednorazowego zakupu.
9. Faktury wystawiane są na żądanie Kupującego. Kupujący może zgłosić żądanie wystawienia faktury w terminie 3 miesięcy, licząc od ostatniego dnia miesiąca w którym dokonano sprzedży. Warunkiem wystawienia faktury jest zwrot do kasy paragonu wystawionego w dniu sprzedży biletu wstępu. W przypadku wystawienia faktury w innym miesiącu niż była dokonana sprzedż, Kupujący zobowiązany jest do wypełnienia Załącznika nr 1 do niniejszego Regulaminu.
10. Bilety wstępu na wydarzenia własne sprzedawane są w kasie TCK. Sprzedż nie może odbywać się w innych miejscach i formach (np. przekazanie w tzw. komis). Osobami uprawnionymi do sprzedży biletów są pracownicy TCK.
11. Bilety wstępu dla grup szkolnych i przedszkolnych, zorganizowanych grup (grupowe), członków DKF „Olbrzym” sprzedawane są tylko w kasie TCK – tj. nie są dostępne w sprzedży internetowej.

### § 4.

Sprzedż internetowa biletów wstępu.

1. Warunkiem skorzystania z systemu internetowej sprzedży biletów jest:

- spełnienie wymaganych procedur zakupu na stronie [www.bilety.tck.net.pl](http://www.bilety.tck.net.pl);
- wybór wydarzenia i ilości biletów, rodzaju biletu,
- podanie danych (podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego e-maila uniemożliwi skuteczny zakup biletu),
- zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, który jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Kupującym a TCK,
- potwierdzenie dokonania zamówienia oraz otrzymanie drogą elektroniczną potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez TCK.

Sprzedaż biletów w systemie online odbywa się wyłącznie przez stronę <http://www.bilety.tck.net.pl/>. Właścicielem strony jest TCK.

2. Warunkiem sprzedaży internetowej biletów jest opłacenie zamówienia przez Kupującego w ciągu **30 minut od dokonania zamówienia**. Zapłata niepotwierdzona przez bank Kupującego powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
3. Płatności za bilety obsługiwane są za pośrednictwem portalu [www.platnosci.pl](http://www.platnosci.pl) przez firmę PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186. Sposób płatności określa regulamin systemu PayU, który rozpatruje również reklamacje dotyczące płatności on-line.
4. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa wyżej powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone - Kupujący jest informowany o sposobie postępowania w danej sytuacji przez PayU S.A., pocztą elektroniczną – kontakt: [pomoc@platnosci.pl](mailto:pomoc@platnosci.pl) lub tel. 61 628 45 05.
5. Ceny biletów wstępu podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
6. Aby otrzymać fakturę należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję Faktura oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.  
Zgodnie ze zmianami art. 106b ust. 5–7, art. 109a ustawy z 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług j.t. Dz.U. z 2018 r. poz. 2174; ost.zm. Dz.U. z 2019 r. poz. 2200 oraz art. 15 ustawy z 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw Dz.U. z 2019 r. poz. 1520, gdy opcja ta nie jest zaznaczona sprzedawca nie ma obowiązku wystawienia kupującemu faktury VAT.
7. TCK nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych (niepełnych) lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
8. TCK nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu.
9. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletu wstępu **najpóźniej do 30 minut przed godziną rozpoczęcia wydarzenia** (dotyczy wydarzeń odbywających się na sali widowiskowej oraz w ramach działalności Miejskiego Kina Olbrzym), **na pozostałe wydarzenia bilety dostępne są do 15 min. po ich rozpoczęciu**. TCK zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży internetowej w każdej chwili bez podania przyczyn.
10. Brak możliwości zakupu biletu wstępu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasie TCK.
11. Wszystkie informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną.
12. Każda osoba kupująca bilet online otrzyma bilet wstępu drogą elektroniczną, który można samodzielnie wydrukować lub zapisać na urządzeniu elektronicznym i okazać na ekranie telefonu/komputera/tabletu osobie kontrolującej/wpuszczającej na dane wydarzenie.

13. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.

#### § 5.

1. Zwroty biletów wstępu przyjmowane są **od poniedziałku do niedzieli** w czasie pracy kasy TCK.
2. Zwrotu biletów wstępu dokonuje się na podstawie nienaruszonego i wydrukowanego biletu z zachowaniem danych wydarzenia oraz dołączonym paragonem lub fakturą oraz na podstawie wypełnionego oświadczenia, które stanowi Załącznik nr 2 niniejszego Regulaminu z zachowaniem następujących terminów:
  - a. w przypadku zakupu indywidualnego - najpóźniej 48 godzin (2 dni) poprzedzające dane wydarzenie lub cykl wydarzeń w przypadku karnetu.
  - b. w przypadku zakupu grupowego - najpóźniej 72 godziny (3 dni) poprzedzające dane wydarzenie lub cykl wydarzeń w przypadku karnetu.
3. **Zwrot biletów dla grup zorganizowanych (grupowy) nie może spowodować zmiany statusu z grupy zorganizowanej (min 15 osób) na zakup indywidualny.** Zmiana statutu grupy powoduje utratę przysługującej zniżki.
4. Zwrot pieniędzy za bilety wstępu dokonywany jest w takiej samej formie w jakiej został zakupiony bilet (gotówka, zwrot na kartę płatniczą, przelew na rachunek bankowy).
5. Zwrot pieniędzy w formie gotówki realizowany jest do wysokości środków finansowych w kasie.
6. Zwrot pieniędzy w formie przelewu dokonywany jest na wskazane konto do dwóch dni roboczych od dokonania zwrotu.
7. Zwrot pieniędzy za zakupione bilety wstępu, w przypadku wystawienia faktury, jest możliwy wyłącznie po potwierdzeniu odebrania faktury korygującej przez osobę zwracającą bilety wstępu.
8. Opłata za niewykorzystane bilety nie podlega zwrotowi.
9. **Kasa nie realizuje wymiany biletów wstępu na dane wydarzenie lub na inne wydarzenia organizowane przez TCK.**

#### § 6.

Bezpłatne bilety (wejściówki) wstępu na wydarzenia organizowane w TCK:

1. Dyrektor TCK może udostępnić dowolną pulę biletów wstępu bezpłatnych na wybrane wydarzenia.
2. Bezpłatne bilety są do odbioru **wyłącznie w kasie TCK.**
3. Jedna osoba może otrzymać do 4 bezpłatnych biletów wstępu.

#### § 7.

W wyjątkowych przypadkach TCK zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia. Warunki odwołania wydarzeń reguluje odrębne zarządzenie.

## § 8.

1. Kupujący może złożyć reklamację dotyczącą usługi zakupu biletów oraz jakości usług świadczonych przez TCK w ciągu 7 dni kalendarzowych od terminu wydarzenia.
2. Reklamację można składać pisemnie w sekretariacie TCK w godzinach jego pracy lub drogą elektroniczną na adres e-mail reklamacje@tck.net.pl.
3. W reklamacji kupujący powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać numer zamówienia/numer paragonu, faktury oraz przyczynę reklamacji, przy czym TCK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe dokonanie reklamacji, w szczególności za podanie przez kupującego nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.
4. TCK nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości reklamacyjnej w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy programu pocztowego.
5. Reklamacja będzie rozpatrywana przez TCK w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. O rezultacie reklamacji TCK poinformuje drogą elektroniczną lub na adres wskazany w reklamacji.

## § 9.

Dodatkowe warunki udziału w wydarzeniach kulturalnych:

1. Ceny biletów na wydarzenia organizowane w TCK oraz ceny udostępnionych voucherów reguluje odrębne Zarządzenie.
2. Bilet wstępu uszkodzony, kserowany, skanowany, przerabiany, zniszczony, nie pozwalający na weryfikację, identyfikację danych – będzie uznany za nieważny.
3. Osoby spóźnione będą mogły zająć miejsca dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana w wydarzeniu. Wcześniejsze wejście na wydarzenie jest możliwe tylko za zgodą pracownika TCK.
4. Dziecko do trzeciego roku życia uczestniczące w wydarzeniu wpuszczane jest nieodpłatnie i zajmuje miejsce wraz z opiekunem. Dziecku nie przysługuje w takim przypadku dodatkowe miejsce.
5. **Bilety zakupione na miejsca przeznaczone na wózki inwalidzkie przeznaczone są tylko i wyłącznie dla osób na wózkach inwalidzkich. TCK nie ma możliwości dostawienia żadnych dodatkowych miejsc siedzących.**
6. W trakcie trwania wydarzenia należy posiadać przy sobie bilet wstępu.
7. Osoba posiadająca bilet wstępu ze zniżką, zobowiązana jest – bez dodatkowego wezwania – podczas kontroli biletu okazać odpowiedni dokument poświadczający uprawnienia do zniżki (np. odpowiednia legitymacja, itp.).  
W przypadku braku dokumentu uprawniającego do zniżki jest możliwość dopłaty do biletu. Dopłata odbywa się na zasadzie zwrotu i zakupu nowego biletu. Zgodnie z § 5. pkt 1,2 z wyłączeniem ppkt. a i b oraz zgodnie z pkt. 4-9.
8. TCK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
9. TCK zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych, o których informuje z odpowiednim wyprzedzeniem.
10. TCK nie ponosi odpowiedzialności za wydarzenia organizowane przez inne podmioty na terenie i w budynku TCK.

11. Niniejszy regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.tck.net.pl](http://www.tck.net.pl) oraz na tablicy ogłoszeń w budynku TCK.
12. Pozostałe kwestie dotyczące uczestnictwa w imprezach TCK określa Regulamin przebywania w Tarnogórskim Centrum Kultury.
13. Informacje na temat repertuaru, cennika, czasu pracy kasy i inne, dostępne są na stronie [www.tck.net.pl](http://www.tck.net.pl).
14. Decyzje w sprawach nieujętych w niniejszym regulaminie podejmuje Dyrektor TCK.

.....  
(miejsowość i data)

Tarnogórskie Centrum Kultury  
ul. Jana III Sobieskiego 7  
42-600 Tarnowskie Góry  
NIP 645-22-65-763

**FAKTURA NA ŻĄDANIE**

Proszę o wystawienie faktury za zakup biletów wstępu na wydarzenie:

.....,  
(nazwa wydarzenia)

które odbędzie/odbyło\* się w dniu .....

Data zakupu: .....

Nr paragonu .....

**Dane do faktury:**

Pełna nazwa nabywcy : .....

Adres: .....

NIP: .....

.....  
(podpis)

Osoba do kontaktu imię i nazwisko (numer telefonu) .....

**Informacje:**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Tarnogórskie Centrum Kultury w Tarnowskich Górach przy ul. Jana III Sobieskiego 7, Dyrektor: Ewa Trojan. Kontakt z osobą odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych dostępny jest pod adresem e-mail [iod@tck.net.pl](mailto:iod@tck.net.pl). Dane osobowe przetwarzane są w wystawienia faktury na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO. Państwa dane nie będą udostępniane żadnym podmiotom w kraju i za granicą, ani nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie będą profilowane. Dane będą przetwarzane przez okres zgodny z kategorią archiwalną. Mają Państwo następujące prawa: dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla ochrony danych osobowych. Podanie danych osobowych jest konieczne do wystawienia dokumentu.

\*niepotrzebne skreślić

**Załącznik nr 2**  
do Regulaminu sprzedaży biletów  
na wydarzenia kulturalne organizowane w TCK.

.....  
(miejsowość i data)

.....\*  
(Dane Nabywcy)

.....\*  
(Adres)

.....\*  
(nr telefonu)

Nr rachunku bankowego:

.....\*

Niniejszym oświadczam, że jestem posiadaczem niewykorzystanego/ych\* biletu/ów\* wstępu na wydarzenie: ....., które odbędzie się w dniu .....

w Tarnogórskim Centrum Kultury,

w ilości : .....sztuk\* - cena za sztukę .....

w ilości : .....sztuk\* - cena za sztukę .....

w ilości : .....sztuk\* - cena za sztukę .....

Kwota ogółem: ..... (słownie) .....

Proszę o zwrot środków za niewykorzystane bilety na ww. konto/gotówką/kartę\*

.....  
(podpis)

**Informacje:**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Tarnogórskie Centrum Kultury w Tarnowskich Górach przy ul. Jana III Sobieskiego 7, Dyrektor: Ewa Trojan. Kontakt z osobą odpowiedzialną za przetwarzanie danych osobowych dostępny jest pod adresem e-mail [iod@tck.net.pl](mailto:iod@tck.net.pl). Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji wniosku, co stanowi wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Państwa dane nie będą udostępniane żadnym podmiotom w kraju i za granicą, ani nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym nie będą profilowane. Dane będą przetwarzane przez okres zgodny z kategorią archiwalną. Mają Państwo następujące prawa: dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla ochrony danych osobowych. Podanie danych osobowych jest konieczne do realizacji żądania zwrotu.

\* niepotrzebne skreślić.