

**Regulamin sprzedaży biletów w Ośrodku Działań Artystycznych Firlej, ul. Grabiszyńska 56, Wrocław**

**§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Dane kontaktowe: Ośrodek Działań Artystycznych Firlej (zwane dalej w Regulaminie ODA Firlej), ul. Grabiszyńska 56, 53 - 504 Wrocław , tel.: +48 695 424 229, fax.: +48 71 795 66 67, e-mail: [firlej@firlej.wroc.pl](mailto:firlej@firlej.wroc.pl). Ośrodek Działań Artystycznych Firlej jest instytucją kultury miasta Wrocławia, wpisano do rejestru Instytucji Kultury pod numerem 9/92. REGON:930832500, NIP: 8961004204. Reprezentowane przez: Roberta Chmielewskiego – Dyrektora.

2. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu Biletów na wydarzenia organizowane przez ODA Firlej oraz szczególne zasady sprzedaży internetowej biletów online i zasady uczestnictwa słuchaczy w wydarzeniach.

3. Jeżeli w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

a) „koncercie” - rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez ODA Firlej we Wrocławiu, w których uczestniczą słuchacze,

b) „wydarzeniu obcym” - należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w ODA Firlej, w których na podstawie odrębnych umów zlecona została sprzedaż biletów

c) System rezerwacyjny – dedykowany system dostępny on-line przeznaczony do zakupu biletów na wydarzenia, w którym do zakupu biletu zachodzi poprzez dokonanie następujących kroków:

1. rejestracja Kupującego – polegająca na podaniu prawdziwych danych osobowych: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail,
2. złożenia przez Kupującego zamówienia on-line;
3. uiszczenie przez Kupującego zapłaty za zamówienie, przelewem bankowym on-line lub kartą płatniczą;
4. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail

d) Bilet – bilet (lub karnet) upoważniający do wstępu na wydarzenie kulturalne organizowane przez ODA Firlej oferowany do sprzedaży w systemie rezerwacyjnym

4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej ODA Firlej, oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: [www.firlej.wroc.pl](http://www.firlej.wroc.pl).

**§2 SPRZEDAŻ BILETÓW**

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez ODA Firlej jest prowadzona w formie sprzedaży internetowej, w dzień i miejscu koncertu oraz w przypadku karnetów i biletów ze zniżką Urban Card Premium w biurze w godzinach jego otwarcia.

2. Biuro mieszczące się w siedzibie ODA Firlej przy ulicy Grabiszyńskiej 56 jest czynne:

a) od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 16:00;

b) godzinę przed każdym biletowanym wydarzeniem.

3. Na godzinę przed koncertem można również nabyć bilety na inne koncerty organizowane przez Firlej.

4. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny.

### **§3 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE**

1. Sprzedaż biletów do ODA Firlej może odbywać się również w formie sprzedaży internetowej. W sprzedaży internetowej stosuje się zasady sprzedaży biletów określone w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem poniższych regulacji.

2. Zakupu można dokonać na stronie [www.firlej.wroc.pl/bilety](http://www.firlej.wroc.pl/bilety) oraz na portalach zewnętrznych.

3. Sprzedaż biletów online kończy się na 1 godzinę przed koncertem.

4. Płatności za bilety obsługuje firma PayU S.A. przy pomocy portalu internetowego <http://www.platnosc.pl>.

5. Płatności z tytułu złożonego Zamówienia, dokonać należy w przeciągu 1 godziny od jego utworzenia, ze strony banku, do której następuje automatyczne przekierowanie. W przypadku niedokonania opłaty w tym czasie, Zamówienie zostanie anulowane.

7. W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku mimo dokonania przez Państwa przelewu, pieniądze pobrane z Państwa konta zostaną zwrócone na Państwa konto bankowe w ciągu 7 dni roboczych.

8. Po dokonaniu płatności otrzymają Państwo na e-mail swój bilet. Należy go wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na teren ODA Firlej wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę.

### **§4 BILETY WSTĘPU**

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu/karnet na koncert.

2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.

3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez wyraźnej, pisemnej zgody ODA Firlej.

4. ODA Firlej prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów:

a) bilet normalny,

b) bilet ulgowy,

c) karnet, który upoważnia do wejścia ze zniżką na wszystkie, organizowane przez ODA Firlej koncerty w miesiącu,

d) bilet dla posiadacza Urban Card Premium,

e) darmowa wejściówka dla dzieci w wieku szkolnym do lat 10.

Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w koncercie.

5. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są: uczniowie, za okazaniem na wejściu ważnej legitymacji szkolnej.

6. Wymienione bilety nie są dostępne w sprzedaży internetowej i można je nabyć tylko w kasach:

- a) karnet
- b) bilet dla posiadacza Urban Card Premium

1. Zakupiony bilet należy traktować jako indywidualną zgodę Organizatora na wejście na imprezę, która może być cofnięta w każdej chwili, z przyczyn związanych z koniecznością zachowania zasad bezpieczeństwa. Osobom, którym odmówiono wstępu na imprezę lub przebywania na niej oraz osobom usuniętym z imprezy z przyczyn określonych w regulaminie lub ze względu na zachowanie niezgodne z prawem nie przysługuje prawo zwrotu należności za bilet, ani inne roszczenia przeciwko Organizatorowi.
2. Ważność biletu zostanie zweryfikowana poprzez sprawdzenie zgodność danych osobowych na bilecie z dokumentem potwierdzającym tożsamość uczestnika imprezy (a w przypadku gdy dane osobowe głównego uczestnika są umieszczone na większej liczbie biletów z danymi głównego uczestnika), systemem skanującym i przez sprawdzenie niepowtarzalności kodu kreskowego na bilecie. Bilet upoważnia do jednorazowego wejścia na teren imprezy.

## **§5 REKLAMACJE I ZWROTY**

1. Osoby zgłaszające się w sprawie reklamacji proszone są o kontakt mailowy na adres [firlej@firlej.wroc.pl](mailto:firlej@firlej.wroc.pl). Na ten adres należy wysłać skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu oraz szczegółowy opis problemu. Czas odpowiedzi na reklamację to 14 dni.
2. Zwrotu biletów można dokonać najpóźniej do 7 dni przed koncertem. W tym celu należy zgłosić się do biura ODA Firlej, gdzie otrzymuje się zwrot pieniędzy w gotówce.
3. Osoby, które nie mogą dokonać zwrotu biletów w biurze ODA Firlej proszone są o kontakt mailowy na adres [firlej@firlej.wroc.pl](mailto:firlej@firlej.wroc.pl) najpóźniej do 3 dni przed koncertem. Na ten adres należy wysłać oficjalną prośbę o zwrot pieniędzy na konto bankowe i zawrzeć w niej: skan biletów, numer paragonu oraz numer konta i wszelkie dane potrzebne do dokonania przelewu. Czas oczekiwania na zwrot pieniędzy to 7 dni.
4. W przypadku odwołania wydarzenia z przyczyn niezależnych od ODA Firlej, zmiany terminu lub miejsca koncertu, bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy ODA Firlej zobowiązuje się wyłącznie do zwrotu należności za zakupiony bilet. W takiej sytuacji podstawą do zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu wraz z paragonem fiskalnym. Brak paragonu fiskalnego skutkuje brakiem możliwości zwrotu biletu. Takie bilety można zwracać do 30 dni od daty danego koncertu.
5. Zwrotu można dokonać jedynie na podstawie paragonu fiskalnego.
6. W przypadku zgubienia biletu, ODA Firlej ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że osoba udowodni, iż rzeczywiście zakupiła bilety na dany koncert. Należy to udowodnić podając numer transakcji, okazując potwierdzenie przelewu, lub podając swoje nazwisko, które jest możliwe do odszukania w systemie rezerwacji. Ponownie wydrukowane bilety oznaczone są dopiskiem „duplikat”. ODA Firlej może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności co do ich przynależności do osoby, która zwraca się z prośbą o ich wydrukowanie, lub jeśli osoba zwróci się z tą prośbą zbyt późno przed koncertem, kiedy trwa bieżąca sprzedaż.

## §6 DANE OSOBOWE

1. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania rezerwacji i zakupu biletu. W związku z czym ODA Firlej informuje, iż :

1. administratorem danych osobowych jest Ośrodek Działań Artystycznych FIRLEJ z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Grabiszyńskiej 56
2. ODA Firlej wyznaczył Inspektora Ochrony Danych osobowych w osobie: Natalii Miłostan tel. 697 310 309 email: natalia@prudenspdp.pl
3. dane osobowe przetwarzane będą w dokonania rezerwacji i zakupu biletu oraz uczestnictwie w wydarzeniu, jak i ewentualnego postępowania reklamacyjnego.
4. dane osobowe mogą zostać udostępnione upoważnionym pracownikom Instytucji, administratorom systemów informatycznych, którzy świadczą na naszą rzecz usługi informatyczne, podmiotom świadczącym na naszą rzecz usługi księgowo – podatkowe,
5. dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich;
6. każda z osób przekazująca swoje dane poprzez system rezerwacyjny biletów posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody), którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Żądania te można zgłaszać na adres e-mail administratora danych lub pisemnie na adres siedziby administratora danych;
7. Każda z osób przekazujących dane osobowe na rzecz ODA Firlej ma prawo wniesienia skargi do PUODO, gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych jego dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres korzystania z oferty kulturalnej ODA Firlej, lub czas trwania umowy z ODA Firlej lub do momentu cofnięcia zgody na przetwarzanie, o ile była podstawą przetwarzania.
9. dane będą przetwarzane również w sposób zautomatyzowany.”.

### **OGÓLNE WARUNKI UCZESTNICTWA W KONCERCIE:**

1. Niniejszy regulamin ("Regulamin") zawiera ogólne warunki uczestnictwa w imprezie przeprowadzanej przez ODA Firlej ("Organizator") oraz stanowi część umowy zawieranej pomiędzy Organizatorem a uczestnikiem imprezy.

2. Zakres obowiązków Organizatora, odwołanie i zmiana programu imprezy:

a) Do obowiązków Organizatora imprezy należy zapewnienie posiadaczowi ważnego imiennego, tj. zawierającego imię i nazwisko, biletu wstępu na teren imprezy na jaką opiewa bilet w celu uczestnictwa w tej imprezie oraz zapewnienie zaplecza organizacyjnego i higieniczno- sanitarnego imprezy i dołożenie wszelkich starań, by impreza miała niezakłócony przebieg. W przypadku gdy jeden uczestnik kupi bilety dla innych osób na wszystkich biletach może zostać umieszczone imię i nazwisko głównego uczestnika („Główny

uczestnik”). W takim przypadku wszyscy uczestnicy są zobowiązani pojawić się wspólnie z głównym uczestnikiem.

b) Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania koncertu bez wcześniejszego uprzedzenia, z przyczyn będących poza kontrolą organizatora.

c) Organizator nie będzie zobowiązany do żadnej innej rekompensaty lub odszkodowania wobec posiadacza biletu, poza zwrotem sumy na jaką opiewa bilet na koncert, który został odwołany.

3. Organizator ma prawo:

a) Odmówić wstępu posiadaczowi biletu w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa.

b) W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa żądać, aby uczestnik opuścił teren imprezy i zastosować odpowiednie kroki, aby zarządzenie zostało wykonane. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik imprezy zakłóca porządek publiczny, zachowuje się agresywnie, prowokacyjnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem.

c) Odmówić wstępu na teren imprezy posiadaczom biletów, u których stwierdzono posiadanie broni lub inne niebezpieczne przedmioty, materiały wybuchowe, wyroby pirotechniczne, materiały pożarowo niebezpieczne, noszących buty o metalowych zakończeniach z oraz jakiegokolwiek inne przedmioty mogące stanowić zagrożenie oraz nie okazującym ważnego dokumentu tożsamości zgodnego z danymi osobowymi umieszczonymi na bilecie.

d) Dokonać wszelkich możliwych zmian w przebiegu koncertu z powodów nieprzewidzianych, będących wynikiem działania sił wyższych, będących poza kontrolą organizatora.

E. Odmówić wstępu na teren imprezy posiadaczom biletów, u których stwierdzono posiadanie niebezpiecznych przedmiotów, mogących stanowić zagrożenie dla jej uczestników.

4. Zabronione jest również wnoszenie na teren imprezy i korzystanie w trakcie imprezy z urządzeń laserowych, własnych napojów w tym napojów alkoholowych oraz środków odurzających lub substancji psychotropowych

5. Palenie tytoniu na terenie ODA Firlej jest całkowicie zabronione. Wobec osób, które nie zastosowały się do zakazu, Organizator może domagać się kary umownej w wysokości 500 zł.

Rekompensata za zgubiony lub zniszczony numer do szatni wynosi 20 zł.

6. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że na imprezie przebywa na własne ryzyko i odpowiedzialność.

7. Wnoszenie na teren imprezy i korzystanie w trakcie imprezy z wyspecjalizowanych lub profesjonalnych aparatów fotograficznych i kamer, laptopów, dronów oraz innych urządzeń audio-video jest zabronione.

8. Postanowienia końcowe:

a) Uczestnik może być narażony na ciągłe przebywanie w strefie znacznego natężenia dźwięków mogących spowodować uszkodzenie słuchu. Zalecane jest używanie stoperów.