

**REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW ON-LINE**  
**za pośrednictwem strony internetowej [www.ukossakow.pl](http://www.ukossakow.pl)**  
**obowiązujący w Centrum Edukacyjno-Kulturalnym „U Kossaków” w Górkach Wielkich**

**§ 1**  
**Definicje**

W ramach niniejszego Regulaminu mają zastosowanie poniższe definicje:

1. CEK – Centrum Edukacyjno-Kulturalne „U Kossaków” w Górkach Wielkich z siedzibą w Górkach Wielkich (43-436) przy ulicy Stary Dwór 12, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury Powiatu Cieszyńskiego pod nr 2, NIP 5482771513, REGON 542859895,
2. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży on-line biletów za pośrednictwem strony internetowej [ukossakow.pl](http://ukossakow.pl),
3. Witryna – strona internetowa [ukossakow.pl](http://ukossakow.pl), za pośrednictwem której można dokonać zakupu biletu przez systemu sprzedaży on-line,
4. Kupujący – osoba dokonująca zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej [ukossakow.pl](http://ukossakow.pl),
5. Wydarzenie – bileutowane imprezy kulturalne odbywające się w CEK, tj. różnego rodzaju przedstawienia, koncerty, kabarety itp. oraz projekcje kinowe, na które zakup biletu upoważnia do wzięcia w nich udziału,
6. Bilety – bilety wstępu na wydarzenia odbywające się w CEK udostępnione do sprzedaży za pośrednictwem Witryny,
7. Kasa – miejsce sprzedaży biletów mieszczące się w siedzibie CEK.

**§ 2**  
**Zasady ogólne**

1. Organizatorem internetowej sprzedaży biletów jest CEK.
2. Zakup biletu jest równoznaczny z zapoznaniem się i akceptacją niniejszego Regulaminu.
3. Zakup biletu jest równoznaczny z zapoznaniem się i akceptacją Regulaminu Sprzedaży biletów obowiązującego w CEK „U Kossaków”.
4. Witryna umożliwia zakup biletów pod warunkiem dokonania zapłaty za zamawiane bilety w momencie ich zakupu poprzez system Przelewy24.pl.
5. Złożenie zamówienia na zakup biletów jest jednoznaczne z zapoznaniem się i akceptacją przez Kupującego Regulaminu Przelewy24.
6. Za pośrednictwem Witryny nie można dokonywać rezerwacji biletów.

**§ 3**  
**Procedura zakupu biletów**

1. Złożenie zamówienia odbywa się poprzez każdorazowe przejście przez Kupującego ścieżki składającej się z niżej wymienionych kroków:
  - 1) wybór wydarzenia i zamówienie biletu przez zakładkę Kup Bilet,
  - 2) wybór liczby zamawianych biletów,
  - 3) rejestracja Kupującego poprzez wypełnienie formularza z podaniem wszystkich wymaganych w nim danych,
  - 4) uiszczenie zapłaty za zamówienie przez system płatności Przelewy24.pl,
  - 5) otrzymanie przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres email.
2. W przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury VAT, Kupujący zobowiązany jest podczas zamawiania zaznaczyć opcję faktura i podać wszystkie poprawne dane, niezbędne do jej wystawienia.
3. Fakturę, o której mowa w ust. 2 można otrzymać drogą elektroniczną lub odebrać osobiście w sekretariacie CEK po uprzednim:
  - 1) wskazaniu numeru zamówienia, który Kupujący otrzymał drogą elektroniczną w momencie dokonania zakupu przez Witrynę,

- 2) przedstawieniu dokumentu potwierdzającego tożsamość Kupującego lub osoby wskazanej przez Kupującego do odebrania faktury.
4. CEK zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podania przyczyn, a także ustalania innego terminu zakończenia sprzedaży online i/lub wprowadzenie sprzedaży biletów na daną imprezę tylko w kasie.
5. Sprzedaż biletów poprzez Witrynę jest blokowana 3 godziny przed godziną rozpoczęcia wydarzenia.
6. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Witryny nie oznacza braku biletów w kasie CEK.
7. Za pośrednictwem Witryny można jednorazowo kupić do 10-ciu biletów na jedno wydarzenie.
8. W celu zakupu biletu po zamknięciu sprzedaży przez Witrynę lub większej ilości biletów, niż została określona w ust. 7 prosimy o kontakt telefoniczny z sekretariatem CEK.

#### § 4

##### Płatność i dostawa

1. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A., z siedzibą w Poznaniu za pośrednictwem serwisu Przelewy24.pl.
2. Bilety pozostają własnością CEK do momentu odnotowania przez CEK potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
3. Zamówienie nieopłacone w ciągu czasu podanego na etapie przyjmowania zlecenia zostaje automatycznie anulowane. Prosimy o sprawdzenie prawidłowości przeprowadzonej transakcji.
4. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez bank Kupującego w ciągu 2 godzin od momentu zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
5. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4 powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności firmę PayPro S.A.
6. Podane ceny biletów zawierają podatek VAT.
7. Opłata manipulacyjna serwisu Przelewy24.pl jest wliczona w cenę biletu.
8. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego powinny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, ponieważ tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez CEK.
9. Udostępnienie biletów Kupującemu następuje po potwierdzeniu przyjęcia płatności poprzez wysłanie na podany przez Kupującego adres poczty elektronicznej załącznika z biletem elektronicznym do samodzielnego wydruku lub zapisania go na telefonie komórkowym lub innym urządzeniu z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
10. W przypadku wybrania odpowiedniej opcji „odbiór osobisty” – Kupujący może odebrać bilety w kasie CEK.
11. Odbiór biletu, o którym mowa w ust. 10 następuje na podstawie numeru zamówienia, który Kupujący otrzymuje drogą elektroniczną i musi nastąpić nie później niż na 30 min. przed danym wydarzeniem na jaki bilet został zakupiony w miejscu, w którym odbywa się wydarzenie (sala widowiskowa CEK).
12. Kupujący jest zobowiązany do niezwłocznego skontrolowania otrzymanych biletów pod kątem ich zgodności ze złożonym zamówieniem.
13. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
14. Wstęp na imprezę jest możliwy tylko po okazaniu i weryfikacji biletu wstępu.
15. W przypadku zakupu – w ramach jednego zamówienia – więcej niż jednego biletu na wszystkich biletach widnieć będzie wyłącznie imię i nazwisko osoby kupującej.
16. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Kopiowanie, zniszczenie, jego utrata lub brak możliwości weryfikacji kodu może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu, na który został zakupiony bilet.
17. CEK nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości uczestnictwa przez Kupującego w wydarzeniu na jakie nabył bilet w przypadkach, o których mowa w ust. 16.

## § 5

### Reklamacje, zwroty i wymiana biletów

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu dwóch dni roboczych od momentu zakupu biletów.
2. Zgłoszenia można dokonać osobiście – w sekretariacie CEK – lub drogą mailową na adres: [kontakt@ukossakow.pl](mailto:kontakt@ukossakow.pl).
3. W przypadku, gdy wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie CEK oraz z przyczyn oddziaływania sił wyższych (tj.: kataklizm, klęska żywiołowa, ataki terrorystyczne, epidemia, żałoba narodowa, itp.), CEK dokona zwrotu kosztów biletów zakupionych przez Kupującego.
4. Do przyczyn leżących po stronie CEK zalicza się odwołanie imprezy, zmiany jej daty, miejsca lub inna istotna zmiana leżąca po stronie CEK.
5. O fakcie odwołania wydarzenia Kupujący powiadomiony zostanie elektronicznie, na adres wskazany przy rejestracji dokonywanej w trakcie zakupu biletu za pośrednictwem Witryny.
6. W przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia, na które został zakupiony bilet Kupujący ma możliwość przebukowania biletu na inny termin lub uczestnictwa w wydarzeniu w innym miejscu, z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Kupujący informuje CEK o fakcie wyrażenia chęci przebukowania biletu na inny termin lub uczestnictwa w wydarzeniu w innym miejscu drogą elektroniczną – na adres [kontakt@ukossakow.pl](mailto:kontakt@ukossakow.pl) – nie później niż w terminie 3 dni od momentu otrzymania maila, o którym mowa w ust. 5.
8. Zwrot, o którym mowa w ust. 3 dokonywany jest na konto Kupującego, z którego realizowana była zapłata za pośrednictwem Witryny w wysokości wpłaconej kwoty stanowiącej wartość zakupionego biletu (cena widniejąca na bilecie).
9. Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014r. (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796, Dz. U. z 2025 r. poz. 1172) CEK nie ma obowiązku przyjęcia zwrotu zakupionych za pośrednictwem Witryny biletów. CEK dopuszcza taką możliwość, jedynie w przypadkach losowych jeśli Kupujący poda ważną przyczynę uniemożliwiającą mu udział w wydarzeniu, na które zakupił bilet z zachowaniem zasad określonych w ust. 10 do 13.
10. Zwrot, o którym mowa w ust. 9 może nastąpić jedynie w kasie CEK, najpóźniej na 7 dni przed datą wydarzenia na jakie zakupiony został bilet.
11. W przypadku gdy Kupujący płacił za towar przelewem tradycyjnym zwrot następuje na konto bankowe, z którego dokonano przelewu, w przypadku płatności kartą płatniczą, kredytową lub debetową, zwrot należności następuje na tę samą kartę, którą dokonano płatności za bilety.
12. Warunkiem dokonania zwrotu, o którym mowa w ust. 9 jest spełnienie łącznie poniższych przesłanek:
  - 1) przedstawienie dokumentu potwierdzającego tożsamość Kupującego,
  - 2) dostarczenie paragonu lub faktury zakupu,
  - 3) złożenie pisemnego oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od zakupu, które musi posiadać informacje dotyczące:
    - a) numeru zamówienia, który Kupujący otrzymał drogą elektroniczną w momencie dokonania zakupu przez Witrynę lub/ i danych osobowych Kupującego wskazanych na formularzu rejestracji wypełnianego w momencie dokonywania zakupu przez Witrynę;
    - b) przyczyny zwrotu biletów;
    - c) formy dokonania zwrotu środków pieniężnych, a w przypadku zwrotu dokonywanego w formie przelewu bankowego nr konta na jakie ma być dokonany zwrot.
13. W przypadku zwrotu, o którym mowa w ust. 9, CEK pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 20% wartości biletu, która podlega potrąceniu w momencie dokonania zwrotu Kupującemu środków pieniężnych przez CEK.
14. CEK nie przewiduje możliwości wymiany biletów.

## § 6

## Ochrona danych Kupującego

1. Dokonując zakupu Kupujący wyraża zgodę na:
  - 1) gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych podanych w formularzu w zakresie niezbędnym do realizacji zamówienia,
  - 2) kontakt z Kupującym w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania systemu sprzedaży biletów za pośrednictwem Witryny.
2. Kupujący może wyrazić zgodę na otrzymywanie od CEK informacji o charakterze reklamowym i handlowym, w tym za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Wyrażanie zgody, o której mowa w ust. 2 nie jest warunkiem realizacji zamówienia. Zgoda ta jest udzielana przez Kupującego poprzez odznaczenie dodatkowej opcji w formularzu zamówienia.
4. Przekazanie danych przez Klienta ma charakter dobrowolny, jednakże niezbędny do dokonania zakupu biletów za pośrednictwem Witryny.
5. Dokonując zakupu biletów za pośrednictwem Witryny, Kupujący zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz niewprowadzających w błąd.
6. Gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych Kupującego przez CEK odbywa się zgodnie z przepisami:
  - 1) Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 1781),
  - 2) Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513).
7. Kupującemu przysługuje prawo wglądu do treści podanych danych osobowych oraz ich korygowania lub usunięcia.

## § 7

### Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin oraz regulaminy, o których mowa w § 2 ust. 3 i ust. 5 dostępne są na stronie internetowej [www.ukossakow.pl](http://www.ukossakow.pl) oraz w siedzibie CEK.
2. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy sekretariatu i kasy CEK są dostępne na stronie internetowej [www.ukossakow.pl](http://www.ukossakow.pl).
3. CEK zastrzega sobie prawo do zmiany w repertuarze.
4. Umowa sprzedaży biletów zawierana jest między Kupującym a CEK.
5. CEK nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych i błędnych danych w formularzu zamówienia,
  - 2) wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu oraz sieci internetowej,
  - 3) za bilety zagubione przez Kupującego,
  - 4) wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci internetowej,
  - 5) indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji,
  - 6) przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci internetowej.
6. Serwis Przelewy24 za pośrednictwem którego Kupujący dokonuje płatności za zakupione bilety jest jednym z wielu serwisów internetowych poznańskiej Grupy DialCom24, w ramach której PayPro S.A. – Agent Rozliczeniowy prowadzi system autoryzacji i rozliczeń na podstawie decyzji Prezesa Narodowego Banku Polskiego Nr 1/2011 z dnia 1.04.2011 oraz świadczy usługi płatnicze w charakterze krajowej instytucji płatniczej na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10.06.2014, wpisanej do rejestru usług płatniczych wraz z Dialcom24 Sp. z o.o. - Agentem Płatniczym pod numerem nr IP24/2014 (dostępnym na <https://erup.knf.gov.pl/View/>). Działalność PayPro S.A. jako Krajowej Instytucji Płatniczej podlega nadzorowi Urzędowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. CEK zastrzega sobie prawo dokonywania zmian i aktualizacji treści niniejszego Regulaminu, przy czym każda zmiana będzie podawana do wiadomości Kupującego poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Witrynie i umieszczenie w Witrynie zmienionego Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. Zamówienia złożone przez Kupującego przed wejściem w życie zmian Regulaminu realizowane są według zapisów sprzed ww. zmian.