

załącznik nr 1

do Zarządzenia nr 449

Dyrektora Białoleckiego Ośrodka Kultury

z dnia 30 sierpnia 2021 r.

## Regulamin sprzedaży online biletów

### Białoleckiego Ośrodka Kultury

#### I POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1) Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży *online* biletów na Wydarzenia artystyczne odbywające się w Białoleckim Ośrodku Kultury, wpisanym do księgi rejestrowej instytucji kultury prowadzonej przez Dzielnicę Białoleka m. st. Warszawy pod numerem 1 w dniu 1 lipca 1997 r., posiadającym osobowość prawną.
- 2) Definicje:
  - a) **Adres poczty elektronicznej** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej,
  - b) **Bilet** – dokument uprawniający Klienta do udziału w Wydarzeniu odbywającym się w Białoleckim Ośrodku Kultury w Warszawie, co do zasady drukowany samodzielnie przez Klienta z pliku PDF lub wyświetlany na urządzeniu mobilnym.
  - c) **BOK** – Białolecki Ośrodek Kultury w Warszawie, ul. Vincenta van Gogha 1, zwany również Organizatorem albo Usługodawcą,
  - d) **Cookies** – pliki tekstowe, które Serwis Usługodawcy zapisuje za pomocą przeglądarki internetowej na urządzeniu, z którego korzysta Usługobiorca. Informacje zapisane w plikach tekstowych Serwis może odczytać przy ponownym połączeniu się z tego komputera oraz mogą być one również odczytane przez inne serwisy / strony www lub innych użytkowników sieci Internet),
  - e) **Dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej przetwarzane przez Usługodawcę w celu prawidłowego świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie, jak również w celach statystycznych związanych z prowadzeniem Serwisu,

- f) **Formularz Zamówienia** – formularz wypełniany przez Użytkownika w celu założenia zamówienia na bilety pod adresem [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl),
- g) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub inny podmiot dokonujący rezerwacji biletów poprzez system sprzedaży online BOK, tj. podmiot na rzecz, którego dokonano rezerwacji i opłacono zamówione bilety,
- h) **Regulamin** - niniejszy Regulamin Białoleńskiego Ośrodka Kultury dotyczący sprzedaży online biletów na wydarzenia BOK, nieodpłatnie udostępniany Usługobiorcom na stronie internetowej [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl), zarówno przed zawarciem umowy o świadczenie usług, a także, na żądanie Usługobiorcy, w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca,
- i) **System teleinformatyczny (Serwis)** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2021 r., poz. 576). System informatyczny BOK umożliwiający sprzedaż biletów na Wydarzenia, za pośrednictwem strony internetowej [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl),
- j) **Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
- k) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą z chwilą akceptacji Regulaminu lub faktycznego skorzystania z Usługi, o treści odpowiadającej treści Regulaminu,
- l) **Usługi** – usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy,
- m) **Usługobiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, będąca usługobiorcą w rozumieniu art. 2 pkt 7 UŚUDE, korzystająca z Usług oferowanych przez Serwis na podstawie Umowy,
- n) **Usługodawca** – Białoleński Ośrodek Kultury, wpisany do księgi rejestrowej instytucji kultury prowadzonej przez Dzielnicę Białoleka m. st. Warszawy pod numerem 1 w dniu 1 lipca 1997 r., posiadający osobowość prawną,
- o) **UŚUDE** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. 2020 r. poz. 344),
- p) **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2020, poz. 287),
- q) **Utwór** – każdy przejaw działalności twórczej o indywidualnym charakterze, ustalony w jakiegokolwiek postaci, niezależnie od wartości, przeznaczenia i sposobu, w rozumieniu

ustawy z dnia 4.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W szczególności przedmiotem prawa autorskiego są Utwory: wyrażone słowem, plastyczne, fotograficzne, muzyczne, słowno-muzyczne, audiowizualne (w tym filmowe),

- r) **Wydarzenia** – spektakle, koncerty, seanse i inne wydarzenia artystyczne odbywające się w BOK, objęte systemem sprzedaży *online*,
- s) **PayU** - system informatyczny umożliwiający wykonanie szybkiego, bezpiecznego i wygodnego przelewu za dokonane zakupy, automatycznie generujący w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płaconego jest realizowany na rzecz odbiorcy,
- t) **RODO** - rozporządzenie 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1 oraz Dz. Urz. UE L 127 z 23.05.2018)
- u) **Zamówienie** - złożenie przez Kupującego zamówienia biletów poprzez wypełnienie formularza online dostępnego na stronie internetowej [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).

## II ZASADY OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa:
  - 1) prawa i obowiązki Usługodawcy i Usługobiorcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną;
  - 2) zasady kupowania biletów na wydarzenia organizowane przez BOK za pośrednictwem systemu dostępnego na stronie [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl);
  - 3) zasady ochrony Danych osobowych osób fizycznych korzystających z usług świadczonych drogą elektroniczną za pomocą Serwisu.
2. Usługodawca świadczy Usługi drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
3. Usługa świadczona przez Usługodawcę polegająca na umożliwieniu złożenia Zamówienia online jest nieodpłatna.
4. Usługobiorca jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę.

## III WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ USŁUGODAWCĘ

1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca są następujące:
  - 1) połączenie z siecią Internet,

- 2) przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie stron www, akceptująca zapisywanie plików *Cookies*,
  - 3) posiadanie konta poczty elektronicznej,
  - 4) w przypadku skorzystania z opcji samodzielny wydruk (bilet elektroniczny w formacie PDF) konieczność zainstalowania programu umożliwiającego odczyt formatu PDF np. Adobe Reader.
  - 5) W przypadku skorzystania z opcji przedstawienia biletu na urządzeniu mobilnym konieczność posiadania urządzenia mobilnego (np. smartfon, tablet) umożliwiającego wyświetlenie biletu.
2. Usługodawca informuje, że pliki *Cookies* są zapisywane na urządzeniu Usługobiorcy korzystającego z Serwisu w celu umożliwienia prawidłowego korzystania ze wszystkich funkcjonalności Serwisu.
  3. Usługobiorca może w każdym czasie wyrazić sprzeciw wobec zapisywania na jego urządzeniu plików *Cookies*. Wyłączenie plików *Cookies* jest możliwe z poziomu wykorzystywanej przeglądarki internetowej na zasadach opisanych w Polityce *Cookies* dostępnej pod adresem <http://www.bok.waw.pl/polityka- Prywatności.html>.
  4. Zapisane na urządzeniu Usługobiorcy pliki *Cookies* nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniu lub oprogramowaniu na nim zainstalowanym.

#### **IV FORMULARZ ZAMÓWIENIA**

1. Złożenie zamówienia jest bezpłatne.
2. Akceptując Regulamin Usługobiorca wyraża zgodę na wszystkie warunki w nim zawarte i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Do złożenia zamówienia konieczne jest wypełnienie Formularza zamówienia i podanie Danych osobowych Usługobiorcy w postaci imienia, nazwiska, adresu poczty elektronicznej, numer telefonu, informacji dotyczące wydarzenia (termin, rodzaj, miejsca etc.), sposób dostawy biletu, sposób płatności – przelew, cena biletu.
4. Usługobiorca, przesyłając Formularz Zamówienia oświadcza, że:
  - 1) podane w nim dane dotyczące Usługobiorcy są kompletne i zgodne ze stanem faktycznym,
  - 2) jest uprawniony do zawarcia Umowy,
  - 3) podane informacje nie naruszają praw osób trzecich,
  - 4) zapoznał się z treścią Regulaminu i zobowiązuje się do przestrzegania jego postanowień.
5. Usługobiorca akceptuje konieczność podania adresu poczty elektronicznej. Podany adres będzie wykorzystywany do wszelkiej korespondencji związanej ze świadczeniem Usług.

#### **V PRAWA I OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY I USŁUGOBIORCY**

1. Usługodawca zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usługi.

2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do:
  - 1) zaprzestania świadczenia Usług na czas niezbędny do przeprowadzenia czynności konserwacyjnych lub modyfikacyjnych Usług,
  - 2) wprowadzania nowych funkcjonalności w zakresie świadczonych Usług oraz sposobu działania Usług.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do niezamieszczania treści mogących naruszyć cudze dobra osobiste, w szczególności treści bezprawnych,
4. Usługodawcy przysługuje prawo do usunięcia wszelkich treści, jeśli naruszają one postanowienia niniejszego Regulaminu.

## **VI ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług w konsekwencji działań Usługobiorcy naruszających postanowienia Regulaminu.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób trzecich w wyniku korzystania przez Usługobiorcę z Usług w sposób sprzeczny z Regulaminem.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek braku ciągłości dostarczania Usług będących następstwem okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności siły wyższej, działania i zaniechania osób trzecich.
5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Usługobiorcę niepełnych lub nieprawdziwych informacji w Formularzu Zamówienia.
6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działania Usługobiorcy niezgodne z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

## **VII OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Usługodawca (Białolecki Ośrodek Kultury z siedzibą w Warszawie ul. Van Gogha 1) jest administratorem danych osobowych Usługobiorców i w związku z akceptacją niniejszego regulaminu jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy przetwarzanych w celu korzystania z Usługi, zgodnego z Regulaminem rozliczenia Usługi, rozpatrywania reklamacji, wyjaśniania okoliczności oraz dochodzenia roszczeń w przypadku niezgodnego z Regulaminem korzystania z Usługi. Podstawą prawną



przetwarzania danych osobowych jest wykonanie umowy (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO oraz prawnie uzasadniony interes administratora (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).

2. Zakres niezbędnych do świadczenia Usług Danych osobowych przez Usługodawcę jest zróżnicowany w zależności od rodzaju świadczonej w ramach Serwisu Usługi:
  - 1) Formularz Zamówienia: imienia, nazwiska, adresu poczty elektronicznej, numer telefonu, informacje dotyczące wydarzenia (termin, rodzaj, miejsca etc.), sposób dostawy biletu, sposób płatności – przelew, cena biletu, informacje dodatkowe; faktura VAT TAK/NIE;
  - 2) Złożenie reklamacji: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu.
3. Usługodawca może przetwarzać ponadto dane eksploatacyjne (oznaczenia identyfikujące Usługobiorcę, oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Usługobiorca) na potrzeby wdrażania usprawnień w świadczonych Usługach, a także w celach statystycznych na podstawie swojego prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
4. Podanie Danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu świadczenia Usług, zgodnie z Regulaminem.
5. Usługodawca zapewnia bezpieczeństwo danych osobowych Usługobiorcy, ponieważ stosuje środki ochrony fizycznej, organizacyjnej oraz sprzętowej niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych w ramach świadczonych Usług oraz środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną.
6. Odbiorcami danych osobowych Usługobiorcy będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa, a także na podstawie zobowiązań wynikających z umów z Administratorem - doradcy prawni, oraz podmioty przetwarzające takie jak świadczący usługi teleinformatyczne (hosting poczty) lub dostawcy IT.
7. Usługodawca powierza przetwarzanie danych osobowych Usługobiorcy w zakresie, o którym mowa w ustępie 2 pkt 1, podmiotowi GnP spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą w Blizne Jasińskiego w celu zapewnienia obsługi technicznej Serwisu.
8. BOK przekazuje PayU dane osobowe Klientów/Usługobiorców w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Klientów/Usługobiorców w ramach systemu sprzedaży online w związku z korzystaniem przez nich z systemu sprzedaży online, także w celu wypełnienia przez PayU obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności. Przekazanie danych osobowych Klientów spółce PayU dotyczy danych niezbędnych do realizacji celów opisanych powyżej i obejmuje w szczególności: imię i nazwisko, adres, adres e-mail. W odniesieniu do przekazanych danych osobowych PayU staje się ich administratorem. Powierzenie PayU przez BOK przetwarzania danych osobowych Klientów/Usługobiorców następuje

na czas trwania Umowy pomiędzy BOK a PayU oraz obejmuje dane osobowe niezbędne do realizacji tego celu.

9. Dane osobowe Usługobiorcy w ramach realizacji Umowy przechowywane będą do czasu przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy zawartej poprzez akceptację niniejszego Regulaminu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ordynacji podatkowej) oraz upływu okresu przedawnienia zobowiązań podatkowych, nie dłużej niż 6 lat od końca roku, w którym Umowa uległa rozwiązaniu lub wygaśnięciu
10. Usługobiorca posiada prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia sprzeciwu, zgodnie z przepisami RODO.
11. Usługobiorca ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail: [iod@bok.waw.pl](mailto:iod@bok.waw.pl)

#### **VIII ZAWARCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Dla Usług świadczonych przez Usługodawcę momentem zawarcia Umowy z Usługobiorcą jest moment faktycznego skorzystania z Usługi.
2. Dla Usług świadczonych przez Usługodawcę, Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą faktycznego wykonania Usługi. Zawarcie umowy sprzedaży biletów online pomiędzy Klientem a BOK następuje za pośrednictwem strony internetowej BOK ([www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl)) i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - 1) podania danych Klienta, o których mowa w części VII ust. 2 pkt 1 Regulaminu (uwaga: należy sprawdzić, czy podany adres e-mail jest prawidłowy, w przypadku błędu w adresie otrzymanie wiadomości potwierdzającej dokonanie transakcji będzie niemożliwe),
  - 2) zaakceptowania przez Kupującego warunków Regulaminu,
  - 3) złożenia przez Usługobiorcę zamówienia online poprzez wciśnięcie opcji „Zamówienie z obowiązkiem zapłaty”
  - 4) uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie przelewem pay-by-link.
3. W następstwie poprawnego wykonania czynności z ust. 2 pkt 1 - 4 Usługobiorca/Klient otrzyma od Usługodawcy potwierdzenie realizacji transakcji na wskazany przez Usługobiorcę/Klienta adres e-mail. Brak potwierdzenia realizacji transakcji należy zgłaszać na adres e-mail: [kasa@bok.waw.pl](mailto:kasa@bok.waw.pl).
4. Ceny biletów podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym bilecie i produkcie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Usługobiorcę.

5. Umowa sprzedaży biletów zostaje zawarta po potwierdzeniu przez Użytkownika zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
6. Nieopłacenie zamówienia zostanie uznane za odstąpienie Klienta od umowy, a następnie – po upływie 30 minut od wysłania zamówienia – zamówienie zostanie automatycznie anulowane. Za nieopłacenie zamówienia w myśl niniejszego Regulaminu należy rozumieć brak potwierdzenia przez bank Klienta opłaty za zamówienie w ciągu 30 minut od wysłania zamówienia.
7. Płatności obsługiwane są przy wykorzystaniu systemu płatniczego PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajową instytucję płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.000 PLN, w całości opłaconym, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444. T: +48 61 630 60 05 F: +48 61 630 61 05 E: pomoc@payu.pl, zwaną dalej PayU.
8. Płatności dokonywane za pośrednictwem serwisu PayU są realizowane na podstawie Regulamin pojedynczej transakcji płatniczej PayU dostępnego pod adresem [www.payu.pl](http://www.payu.pl).
9. BOK nie ponosi żadnej odpowiedzialności za skutki wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego obsługiwanego przez PayU, o którym mowa w ust. 8 powyżej lub zaniechania PayU.
10. Po otrzymaniu przez Usługodawcę potwierdzenia otrzymania płatności za Zamówienie, Klient otrzymuje potwierdzenie realizacji zamówienia wysłane na adres e-mail Kupującego. Brak potwierdzenia realizacji transakcji należy zgłaszać na adres e-mail: kasa@bok.waw.pl.
11. Faktura VAT może być wystawiona wyłącznie w kasie BOK na prośbę Klienta wyrażoną poprzez zaznaczenie opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” przed wysłaniem Zamówienia.

## **IX SZCZEGÓŁOWE ZASADY SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE**

1. Klient, w Formularzu Zamówienia, wybiera jedną z następujących form otrzymania biletu: samodzielny wydruk (bilet w postaci elektronicznej, w formacie PDF) albo odbiór biletu w kasie BOK przed Wydarzeniem.
2. W przypadku zaznaczenia opcji o odbiór bezpośrednio przed występem w kasie BOK, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletów *online*, wraz z indywidualnym numerem zamówienia. Odbiór biletów musi nastąpić najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia, w godzinach pracy kasy. Adres i godziny pracy kasy BOK znajdują się na stronie [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).



3. BOK nie odpowiada za skutki przekazania indywidualnego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.
4. W przypadku zaznaczenia opcji bilet elektroniczny PDF, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu online, wraz z indywidualnym numerem zamówienia. Bilet zostanie dostarczony w postaci pliku zapisanego w formacie PDF.
  - 1) Wydrukowany bilet należy okazać przed wejściem na Wydarzenie. Wydruk biletu elektronicznego PDF powinien zostać wykonany na białym papierze, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne.
  - 2) Bilet wyświetlany na urządzeniu mobilnym należy okazać przed wejściem na wydarzenie. Wyświetlany obraz biletu powinien zostać przedstawiony w całości, jakość wyświetlanego biletu powinna być w jakości umożliwiającej bezproblemowe zczytanie kodu biletu.
5. Czytelnie wydrukowany lub obraz biletu elektronicznego PDF uprawnia do udziału w Wydarzeniu, którego dotyczy.
6. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
7. BOK nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone, zagubione albo skradzione Klientowi.
8. W systemie sprzedaży biletów online istnieje możliwość dokonania zakupu biletów normalnych i ulgowych.
9. Osoby, które kupiły w systemie sprzedaży online bilety ulgowe, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. BOK ma prawo odmówić wejścia osobom nieuprawnionym do zniżki.
10. BOK zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów w systemie online w każdej chwili, bez podawania przyczyn. W sytuacji, o której mowa w zdaniu pierwszym, BOK każdorazowo poinformuje o zakończeniu sprzedaży biletów online na stronie internetowej [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).
11. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie w każdym przypadku należy uważać za równoznaczny z brakiem możliwości nabycia biletów w kasie biletowej BOK.

#### **X ZASADY DOKONYWANIA ZWROTU BILETÓW**

1. Bilet zakupiony w sposób określony w Regulaminie, nie uprawnia do zwrotu pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty Wydarzenia lub repertuaru. W przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty Wydarzenia, Klient będzie miał możliwość wymiany Biletu, na nowy termin lub zwrotu pieniędzy.
2. Do zakupu Biletów online nie ma zastosowania uprawnienie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny wynikające z art. 27 UPK, albowiem jest ono wyłączone mocą art. 38 pkt 12 UPK.

3. W przypadkach innych niż opisane w ust. 1 zwroty Biletów nie są możliwe.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 BOK informuje Klienta o możliwości zwrotu Biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione Wydarzenie. Informacja jest przekazywana na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia oraz na stronie BOK [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez BOK w informacji o zmianie Wydarzenia.
6. Brak decyzji Klienta, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej po wskazanym terminie rozumiany jest jako akceptacja zmienionego Wydarzenia i utrzymanie ważności Biletów.
7. Informacja o Wydarzeniach odwołanych oraz o zmianie repertuaru jest przekazywana na adres e-mail podany w Formularzu Zamówienia oraz na stronie BOK [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 gdy Klient dokonał wyboru zwrotu Biletów, BOK dokona zwrotu kwot wpłaconych przez Klienta przelewem na konto za pośrednictwem którego Klient dokonał wpłaty. Wyjątek stanowi płatność PayU – wtedy zwrot następuje przelewem na konto podane przez Klienta.

## **XI REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży biletów online należy zgłaszać na adres e-mail: [kasa@bok.waw.pl](mailto:kasa@bok.waw.pl), w terminie dwóch dni roboczych od dnia otrzymania przez Klienta potwierdzenia realizacji transakcji.
2. Prawidłowo wniesiona reklamacja powinna zawierać indywidualny numer zamówienia oraz imię i nazwisko Klienta.
3. Rozpatrzenie reklamacji dotyczącej świadczonej Usługi następuje nie później niż w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia wniesionej reklamacji Klient/Usługobiorca zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w Formularzu Zamówienia adres e-mail.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do pozostawienia zgłoszenia reklamacyjnego bez rozpoznania, jeżeli będzie ono wynikało z nieznaności postanowień Regulaminu.

## **XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl) oraz w kasie biletowej BOK.
2. Usługodawca na żądanie Usługobiorcy udostępni treść niniejszego Regulaminu w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.



3. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy kas biletowych BOK dostępne są na stronie internetowej BOK ([www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl)).
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu, bez konieczności uzasadniania przyczyn, z zastrzeżeniem ustępu 5.
5. Usługodawca zobowiązuje się do poinformowania Usługobiorcy o zmianach dokonanych w Regulaminie poprzez umieszczenie jednolitego tekstu Regulaminu na stronie internetowej Serwisu pod adresem [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).
6. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 3 dni od momentu udostępnienia jego treści na stronie [www.bok.waw.pl](http://www.bok.waw.pl).
7. BOK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
8. Usługodawca informuje, że zamieszczone w Serwisie treści, w tym obrazy graficzne przeznaczone do wykorzystania przez Usługobiorcę podlegają ochronie na gruncie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o Prawie autorskim i prawach pokrewnych (**Dz.U.2021.1062 t.j. z dnia 2021.06.14**).
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, UŚUDE oraz innych przepisów prawa.

DYREKTOR  
Białotęcki Ośrodek Kultury  
  
Karolina Adelt-Paprocka