



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE W DOLNOŚLĄSKIM CENTRUM FILMOWYM

§1 DEFINICJE

1. **REGULAMIN** – niniejszy Regulamin określający zasady obowiązujące sprzedaży biletów online przez Usługodawcę.
2. **KINO** – oznacza kino, którego administratorem jest Dolnośląskie Centrum Filmowe we Wrocławiu, przy ul. Piłsudskiego 64a.
3. **USŁUGODAWCA** – Dolnośląskie Centrum Filmowe we Wrocławiu, przy ul. Piłsudskiego 64a, wpisane do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego pod numerem 17/2005, posiadające NIP: 8960005785 i REGON: 000279924, adres e-mail: sekretariat@dcf.wroclaw.pl, nr tel.: 71 796 34 87.
4. **SERWIS** – Serwis Internetowy udostępniony przez Usługodawcę w domenie www.dcf.wroclaw.pl, do którego prawa przysługują Usługodawcy, i za pomocą którego udostępnia on Klientom informacje, w tym o Seansach i Wydarzeniach oraz umożliwia zakup Biletów z wykorzystaniem komputerowego (internetowego) systemu sprzedaży. Serwis umożliwia obsługę procesu składania zamówień, sprzedaży i odbioru Biletów, a także dokonywania zwrotów Biletów w zakresie dozwolonym przez Regulamin.
5. **OPERATOR PŁATNOŚCI** – Bilety24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (60-275) przy ul. Tęczowej 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000887164, NIP: 7792524394, REGON: 38831840200000, świadcząca usługi pod marką i za pośrednictwem serwisu internetowego Bilety24.
6. **SEANS** – projekcja filmu na dowolnym nośniku, poprzedzona innymi audiowizualnymi utworami informacyjnymi i reklamowymi, odbywająca się w Kinie.
7. **WYDARZENIE** – impreza, której częścią może być Seans, odbywająca się w Kinie, np. organizowany przez Usługodawcę festiwal filmowy, przegląd filmowy, pokaz specjalny, panel dyskusyjny itp.
8. **BILET** – bilet internetowy w formie PDF z kodem QR uprawniający Klienta do udziału w Seansie lub Wydarzeniu, możliwy do nabycia za pośrednictwem Serwisu, udostępniany Klientowi na wskazany przez niego adres email.
9. **KLIENT** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub ograniczoną zdolność do czynności prawnych w zakresie, w jakim może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, osoba



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej mogąca we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zawiera z Usługodawcą umowę nabycia Biletu.

§2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży przez Usługodawcę Biletów online na Seanse i Wydarzenia organizowane w Dolnośląskim Centrum Filmowym we Wrocławiu.
2. Regulamin jest udostępniony Klientom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie i utrwalenie, w tym wydrukowanie.
3. Usługodawca nie dostarcza treści o charakterze bezprawnym za pośrednictwem Serwisu.

§3 ZAKUP BILETU

1. Za pośrednictwem Serwisu Klienta skład ofertę zawarcia umowy sprzedaży Biletu wybranego przez Klienta (zamówienie).
2. Korzystanie z serwisu wymaga urządzenia z dostępem do internetu, aktualnej przeglądarki internetowej oraz konta poczty elektronicznej. W przypadku Biletu udostępnianego w formacie PDF niezbędne jest posiadanie oprogramowania umożliwiającego otwieranie plików tego typu.
3. Zakup Biletu następuje poprzez dokonanie przez Klienta w Serwisie kolejno następujących czynności:
 - a. wskazanie Seansu lub Wydarzenia, dnia oraz godziny jego rozpoczęcia, na które ma obowiązywać Bilet,
 - b. wskazanie liczby Biletów oraz wybór miejsc na sali, do których zostaną przypisane Bilety,
 - c. wybranie cen Biletów, w tym ewentualnych zniżek, z których Klient ma zamiar skorzystać,
 - d. wprowadzenie wszystkich danych niezbędnych do złożenia zamówienia, tj.:
 - imię i nazwisko osoby fizycznej lub firmę pod którą prowadzi działalność gospodarczą,
 - adres e-mail,
 - numer telefonu (opcjonalnie), które będą przetwarzane przez Usługodawcę wyłącznie w celu nawiązania, ukształtowania treści, zmiany lub rozwiązania stosunku prawnego pomiędzy Klientem a Usługodawcą,
 - e. dokonanie płatności za nabywane Bilety za pośrednictwem Operatora Płatności – zapłata powinna nastąpić bezpośrednio po dokonaniu akceptacji liczby i rodzaju nabywanych Biletów w wyborze miejsc, w procesie ciągłym, bez zbędnych przerw.
4. Klient podczas zakupu Biletu może opcjonalnie podać swój numer telefonu w celu informowania o ewentualnym odwołaniu lub przełożeniu Seansu lub Wydarzenia, a także o innych utrudnieniach.
5. Zakup Biletu nie wymaga rejestracji w Serwisie. Założenie konta przez Klienta jest fakultatywne. Klient w każdej chwili może usunąć Konto.



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

6. Po dokonaniu czynności określonych w pkt. 2 Regulaminu w Serwisie zostanie wyświetlone podsumowanie zawierające informacje o cenie i specyfikacji zamówionych Biletów (zawartości Koszyka Klienta).
7. Aby sfinalizować zakup Biletu zobowiązany jest do akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Regulaminu Kina.
8. Usługodawca potwierdzi zawarcie umowy sprzedaży Biletu w wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany przez Klienta, załączając niniejszy Regulamin.
9. Dla każdego zamówienia złożonego przez Klienta obowiązuje cena podana przy zamawianych Seansach i Wydarzeniach, zgodna z aktualnie obowiązującym w Kinie w momencie złożenia zamówienia cennikiem, która jest ceną brutto podaną w złotych polskich.
10. Klient, dokonując zakupu Biletu ulgowego, przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że jego realizacja przez Usługodawcę jest możliwa wyłącznie za okazaniem stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi. Pracownik Kina może odmówić zamiany Biletu ulgowego na Bilet normalny lub zwrotu Biletu ulgowego w przypadku nieokazania powyższych dokumentów.
11. Termin zakończenia sprzedaży Biletów w Serwisie na określony Seans lub Wydarzenie ustala Usługodawca i wynosi on zwykle 2 godziny przed planowym (zgodnym z obowiązującym repertuarem Kina) rozpoczęciem się Seansu czy Wydarzenia lub w momencie wyczerpania Biletów przeznaczonych do sprzedaży na dany Seans lub Wydarzenie.

§4 ZAPŁATA ZA BILETY

1. Klient dokonuje płatności za Bilety nabywane na Seanse lub Wydarzenia za pośrednictwem Operatora Płatności za pomocą:
 - a. karty kredytowej lub płatniczej,
 - b. e-przelewów.
2. Cena Biletów wynikająca z zamówienia złożonego przez Klienta powinna zostać zapłacona niezwłocznie po jego dokonaniu. Klient podczas składania zamówienia jest informowany o czasie, w jakim powinien zakończyć składanie zamówienia. W przypadku niezakończenia składania zamówienia w zastrzeżonym czasie, składane zamówienie ulega anulowaniu.
3. Transakcja nieopłacona zostanie automatycznie anulowana. Zamówienie, dla którego nie wybrano formy płatności, podlega anulowaniu.
4. W przypadku anulowania zamówienia nie ma możliwości jego przywrócenia. W przypadku gdy wpłacone pieniądze wpłynęły po terminie, Klientowi przysługiwać będzie zwrot wpłaconych środków.



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

5. Prawa do Biletu przechodzą na Klienta z chwilą otrzymania przez Usługodawcę od Operatora Płatności potwierdzenia pozytywnego zakończenia transakcji, na potwierdzenie czego w Serwisie zostaje udostępniony Klientowi Bilet w sposób określony w Regulaminie.
6. Stosunek prawny pomiędzy Klientem a Operatorem Płatności, wynikający z przeprowadzenia pojedynczej transakcji płatniczej, kształtuje Regulamin dostępny na stronie Internetowej Operatora Płatności pod adresem: <https://www.bilety24.pl/cms/regulamin>.

§5 REALIZACJA ZAMÓWIEŃ

1. Zakupiony Bilet może być dostarczony Klientowi przez Usługodawcę w następujący sposób:
 - a. w formie PDF z kodem QR na wskazany przez Klienta adres e-mail. Otrzymany bilet należy okazać pracownikowi Kina wpuszczającemu do Sali kinowej na urządzeniu mobilnym lub w formie papierowej (wydrukowanej),
 - b. poprzez odbiór osobisty bezpośrednio przed Seansem lub Wydarzeniem w kasach Kina.
2. Dostarczenie Biletu dokonywane jest w sposób wybrany przez Klienta podczas procesu zakupu, jednakże raz wybranej opcji dostarczenia Biletu nie można zmienić.
3. Warunkiem odbioru Biletu bezpośrednio przed Seansem lub Wydarzeniem w kasie Kina jest podanie przez Klienta następujących danych:
 - a. kodu transakcji, tzw. identyfikatora transakcji lub
 - b. imienia i nazwiska oraz adresu e-mail.
4. Podanie przez Klienta danych dotyczących zamówienia osobom trzecim może prowadzić do nieuprawnionego odebrania Biletów (kradzieży). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta danych dotyczących zamówienia osobom trzecim.
5. Usługodawca nie wymaga podawania numerów kont bankowych czy haseł lub kodów z nimi związanych.

§6 REALIZACJA BILETU

1. Bilet, stosownie do jego treści, umożliwia jego posiadaczowi jednorazowe wejście na Seans lub Wydarzenie wskazane na Bilecie.
2. Bilet nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia do uczestniczenia w Seansie lub Wydarzeniu i zostanie uznany przez obsługę Kina za nieważny.
3. Realizacja Biletu następuje poprzez jego okazanie bezpośrednio pracownikowi Kina wpuszczającemu Klientów do Sali kinowej na urządzeniu mobilnym umożliwiającym odczytanie kodu QR lub w formie papierowej.



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

4. Bilet ważny jest od momentu otrzymania wiadomości zawierającej potwierdzenie zakupu do momentu zakończenia Seansu lub Wydarzenia, którego Bilet dotyczył. Klient nie ma prawa do udziału w Seansie lub Wydarzeniu poza terminem ważności Biletu.
5. W przypadku, gdy Klient opuszcza Kino w trakcie trwania Seansu lub Wydarzenia, w momencie powrotu powinien okazać pracownikowi Kina Bilet w sposób wskazany w Regulaminie pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę, w której odbywa się Seans lub Wydarzenie i udziału w dalszej jego części.

§7 PRAWO ODSTĄPIENIA

1. Z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminu, prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, **nie przysługuje** Klientom będącym konsumentami w rozumieniu przepisów prawa w przypadku zawarcia ze Usługodawcą umowy nabycia Biletu na Seansie lub Wydarzenia – zgodnie z art. 38 pkt. 12 ww. ustawy z uwagi na fakt, iż dotyczy ona świadczenia usług związanych z występami, wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi.
2. Usługodawca dopuszcza zwrot Biletu zakupionego online wyłącznie w przypadku braku możliwości jego prawidłowej realizacji z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy.

§8 REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące nabycia Biletu lub rezerwacji miejsc, a także jakości usług świadczonych przez Kino, Klient może składać wyłącznie w formie pisemnej, za pomocą listu poleconego na adres Usługodawcy lub drogą mailową na adres sekretariat@dcf.wroclaw.pl.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać w szczególności: imię, nazwisko, opis sprawy, której dotyczy reklamacja, adres poczty elektronicznej lub tradycyjnej, na który ma zostać wysłana odpowiedź na reklamację, a także preferowany przez Użytkownika sposób poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji wraz z niezbędnymi danymi kontaktowymi.
3. Rozpatrzenie reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi o sposobie jej rozpatrzenia nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Użytkownik zostanie poinformowany zgodnie z danymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji. Powyższa treść dotycząca zgłoszenia reklamacji ma charakter przykładowy, z którego Użytkownik nie musi korzystać, i nie wpływa na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. W przypadku wystąpienia ewentualnych braków w złożonej reklamacji, Usługodawca zwróci się do Użytkownika o ich uzupełnienie zgodnie z danymi adresowymi wskazanymi w zgłoszeniu reklamacji.



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

4. Reklamacje dotyczące przebiegu procesu płatności wykonywanych za pośrednictwem Serwisu wyjaśnia Operator Płatności. Szczegółowe informacje oraz zasady składania i rozpatrywania reklamacji płatności zawiera regulamin Operatora Płatności dostępny pod adresem: <https://www.bilety24.pl/cms/regulamin>.

§9 ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za zgodność świadczonych usług z umową, w tym z niniejszym Regulaminem, zgodnie z art. 471 Kodeksu cywilnego, tj. w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
2. W przypadku powstania sporu w kontekście Regulaminu, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie. Prawem właściwym dla rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych na gruncie Regulaminu jest prawo polskie.
3. Spory pomiędzy Usługodawcą a Klientem dotyczące zawarcia i wykonywania Umowy będą rozpatrywane przez sąd powszechny właściwy zgodnie z przepisami prawa.
4. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności uprawniony jest do:
 - a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży;
 - b. zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu ze Sprzedawcą,
 - c. uzyskania bezpłatnej pomocy w sprawie rozstrzygnięcia sporu między konsumentem a Sprzedawcą w formie bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów,
 - d. skorzystania z platformy internetowej systemu rozwiązywania sporów konsumenckich (platforma ODR)¹, która to platforma jest interaktywną stroną internetową, za pośrednictwem której Konsument może złożyć swoją skargę. Adres platformy ODR: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

¹ Tj. na mocy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL



DOLNOŚLĄSKIE
CENTRUM
FILMOWE

5. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji znajdziesz pod adresem:

https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php

§10 INFORMACJE O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

1. Informacje dotyczące ochrony danych osobowych przez Usługodawcę:
 - a. przy zakupie i rezerwacjach biletów oraz wydawaniu i weryfikowaniu imiennych zaproszeń,
 - b. w programach lojalnościowych,
 - c. w związku z publikowaniem zdjęć i materiałów wideo z niektórych Wydarzeń organizowanych przez Usługodawcę
 - d. oraz przy komunikacji z Usługodawcą w innych przypadkach, zostały zawarte w Polityce prywatności.

§11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Klient zobowiązany jest do zapoznania się oraz przestrzegania Regulaminu oraz Regulaminu Kina Dolnośląskiego Centrum Filmowego we Wrocławiu. Regulaminy udostępniane są Klientom przed dokonaniem zapłaty za nabywane Bilety.
2. Jeżeli jakkolwiek część Regulaminu okaże się nieważna lub nieskuteczna w świetle przepisów obowiązującego prawa, należy tę część interpretować w taki sposób, by była ona zgodna z prawem właściwym i odzwierciedlała najbliżej jak to możliwe intencje danego zapisu. Pozostałe części Regulaminu pozostają w pełnej mocy i są w pełni skuteczne.
3. W wypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu a informacjami przekazanymi Klientowi, będącemu konsumentem zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, rozstrzygające znaczenie będą miały informacje przekazane zgodnie z ww. ustawą.
4. Regulamin obowiązuje od 5 lutego 2025 roku.



**DOLNY
ŚLĄSK**

WWW.DCF.WROCLAW.PL

TEL: + 48 71 793 70 91

UL. PIŁSUDSKIEGO 64A, 50-020 WROCLAW

SEKRETARIAT@DCF.WROCLAW.PL