

Regulamin Sprzedaży Biletów Kopalni Kultury w Czeladź

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży i dystrybucji biletów w Kopalni Kultury (ul. Stanisława Trznadla 1, 41-253 Czeladź, NIP 6252501615, REGON 542402397) oraz warunki uczestnictwa publiczności w wydarzeniach artystycznych, kulturalnych i edukacyjnych organizowanych **bądź współorganizowanych** przez Kopalnię Kultury. Regulamin obowiązuje zarówno dla wydarzeń odbywających się w budynku Kopalni Kultury, jak i dla wydarzeń plenerowych lub poza siedzibą, organizowanych przez Kopalnię Kultury.
2. Wszystkie wydarzenia organizowane przez Kopalnię Kultury objęte są biletowaniem zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu, chyba że Dyrektor (dalej: **Dyrektor**) postanowi inaczej (np. w przypadku wydarzeń niebiletowanych, o charakterze otwartym i bezpłatnym). Decyzja o odstąpieniu od biletowania danego wydarzenia podejmowana jest każdorazowo przez Dyrektora.
3. Kopalnia Kultury może pełnić rolę pośrednika w sprzedaży biletów na wydarzenia odbywające się w jej obiekcie, które są organizowane przez podmioty zewnętrzne. W takim przypadku, o ile organizator zewnętrzny nie ustanowi odrębnego regulaminu dla swojego wydarzenia, zastosowanie mają odpowiednio postanowienia niniejszego Regulaminu.
4. Wszystkie **ceny biletów** na poszczególne wydarzenia oraz dostępne **ulgi (zniżki)** ustalane są przez Dyrektora w drodze zarządzeń wewnętrznych. Aktualny cennik biletów wraz z wykazem obowiązujących ulg stanowi akt wykonawczy do niniejszego Regulaminu i jest publikowany do wiadomości publicznej (m.in. na stronie internetowej oraz w siedzibie Kopalni Kultury).
5. Zakup biletu lub dokonanie rezerwacji jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu. Regulamin jest publicznie dostępny na stronie internetowej Kopalni Kultury oraz w kasie biletowej.

Definicje

Na potrzeby niniejszego Regulaminu poniższe pojęcia oznaczają:

- **Organizator** — Kopalnia Kultury, jako podmiot organizujący lub współorganizujący wydarzenie kulturalne. W przypadku wydarzeń odbywających się w Kopalni Kultury, organizowanych przez inny podmiot na podstawie udostępnienia sali lub współpracy, za Organizatora uważa się ten podmiot zewnętrzny, z zastrzeżeniem że Kopalnia Kultury może występować jako pośrednik sprzedaży biletów.
- **Kopalnia Kultury** — instytucja kultury mieszcząca się przy ul. S. Trznadla I w Czeladzi, będąca miejscem odbywania się wydarzeń objętych niniejszym Regulaminem.
- **Wydarzenie** — impreza, spektakl, koncert, seans filmowy, warsztat, wernisaż lub inne wydarzenie artystyczne, kulturalne bądź edukacyjne odbywające się w Kopalni Kultury lub w

innym miejscu (w tym plenerowym) organizowanym albo współorganizowanym przez Kopalnię Kultury.

- **Wydarzenie zewnętrzne** — wydarzenie odbywające się w Kopalni Kultury, którego Organizatorem jest podmiot zewnętrzny.
- **Bilet** — dokument uprawniający do wstępu na Wydarzenie. Bilet może mieć formę papierową (drukowaną) lub elektroniczną. Każdy bilet zawiera unikalne oznaczenie i określone informacje (m.in. rodzaj biletu, cena, dane Wydarzenia, numer biletu, ewentualnie numer miejsca na widowni) potwierdzające jego ważność.
- **Bilet elektroniczny (e-bilet)** — elektroniczny odpowiednik biletu w formacie PDF lub innym, zawierający unikalny kod lub identyfikator, przesyłany do Kupującego drogą elektroniczną, który uprawnia do wejścia na Wydarzenie. Może być okazany na urządzeniu mobilnym lub wydrukowany przez Kupującego.
- **Kupujący (lub Klient)** — osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, nabywająca bilet na Wydarzenie (w kasie biletowej lub online).
- **Bilet normalny** — bilet uprawniający jedną osobę do uczestnictwa w Wydarzeniu, nabywany po cenie podstawowej (bez ulgi).
- **Bilet ulgowy** — bilet uprawniający jedną osobę do uczestnictwa w Wydarzeniu, nabywany po cenie obniżonej na podstawie przysługującej ulgi (zniżki) określonej w Regulaminie i obowiązujących zarządzeniach Dyrektora.
- **Bilet promocyjny** — bilet uprawniający jedną osobę do uczestnictwa w Wydarzeniu, nabywany po cenie obniżonej na podstawie przysługującej promocji.
- **Miejscówka** — bezpłatny bilet w formie wejściówki (oznaczony jako "miejscówka") uprawniający do nieodpłatnego wstępu na wskazane Wydarzenie. Miejscówki wydawane są wyłącznie w przypadku wydarzeń bezpłatnych lub zaproszeń i służą ewidencji publiczności; mogą być przeznaczone dla gości honorowych, patronów medialnych, przedstawicieli władz, prasy itp., a także rozdysponowane w celach promocyjnych (np. jako nagrody w konkursach związanych z danym Wydarzeniem).
- **Kasa** — kasa biletowa Kopalni Kultury, zlokalizowana w budynku przy ul. S. Trznadla 1 w Czeladzi, prowadząca stacjonarną sprzedaż biletów.
- **Sprzedaż online** — sprzedaż biletów prowadzona za pośrednictwem strony internetowej Kopalni Kultury lub wskazanego przez Organizatora serwisu biletowego, z wykorzystaniem elektronicznych form płatności.

II. Sprzedaż i dystrybucja biletów

1. **Miejsce sprzedaży stacjonarnej:** Sprzedaż biletów prowadzona jest w Kasie Kopalni Kultury (ul. S. Trznadla 1, Czeladź, NIP 6252501615, REGON 542402397) w godzinach jej pracy.

Godziny otwarcia kasy oraz aktualne dane kontaktowe (telefon, e-mail) są podawane na stronie internetowej Kopalni Kultury. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany godzin pracy kasy (np. w związku z przerwami technicznymi, świętami).

2. **Sprzedaż internetowa:** Bilety na Wydarzenia można nabyć również online za pośrednictwem oficjalnej strony internetowej Kopalni Kultury (system sprzedaży biletów online) lub innych autoryzowanych serwisów wskazanych przez Organizatora. Sprzedaż online odbywa się na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie oraz ewentualnie odrębnych regulaminach danego serwisu biletowego, o ile takie obowiązują.

3. **Dystrybucja zewnętrzna:** Organizator dopuszcza dystrybucję biletów poprzez upoważnione podmioty trzecie (partnerów handlowych, portale biletowe, punkty sprzedaży) na podstawie zawartych umów. Lista ewentualnych zewnętrznych punktów sprzedaży lub portali oferujących bilety na wydarzenia Kopalni Kultury może być podawana do wiadomości publicznej (np. w materiałach promocyjnych lub na stronie WWW). Zakup biletów u pośredników zewnętrznych oznacza akceptację także regulaminów tych podmiotów, przy czym postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące zasad uczestnictwa w Wydarzeniu obowiązują wciąż uczestnika.

4. **Zakończenie sprzedaży:** Sprzedaż biletów na dane Wydarzenie prowadzona jest do wyczerpania puli biletów przewidzianej przez Organizatora. Organizator zastrzega sobie prawo do zakończenia lub wstrzymania sprzedaży biletów w każdej chwili bez podania przyczyny (np. w przypadku odwołania lub zmiany terminu Wydarzenia, decyzji o zmianie liczby miejsc, awarii systemu sprzedaży itp.). O wszelkich istotnych przerwach lub zakończeniu sprzedaży Organizator będzie informował poprzez swoje kanały komunikacji (strona WWW, media społecznościowe, informacja w kasie).

5. **Informacje na bilecie:** Każdy wydany bilet (zarówno zakupiony w kasie, jak i wygenerowany elektronicznie) zawiera co najmniej następujące dane: nazwę Wydarzenia, datę i godzinę Wydarzenia, miejsce (lokalizację) Wydarzenia, numer miejsca na widowni (jeśli obowiązuje numeracja miejsc siedzących), rodzaj biletu (normalny/ulgowy lub szczególny rodzaj wejściówki), cenę brutto (z uwzględnieniem podatku VAT) oraz unikalny numer lub kod biletu. Bilety sprzedawane na miejsca numerowane uprawniają do zajęcia wskazanego na bilecie miejsca na widowni — uczestnik powinien zajmować miejsce zgodne z informacją na bilecie (chyba że obsługa widowni zdecyduje inaczej w szczególnych przypadkach).

6. **Zakaz kopiowania:** Niedopuszczalne jest odsprzedawanie, powielanie, przerabianie lub fałszowanie biletów. Każdy bilet (w tym bilet elektroniczny z unikalnym kodem) podlega jednorazowej weryfikacji przy wejściu na Wydarzenie — przy próbie ponownego wykorzystania tego samego biletu (np. kopii) dostęp na widownię zostanie odmówiony. Organizator zastrzega sobie prawo odmowy wstępu posiadaczom biletów, co do których zachodzi podejrzenie podrobienia lub nieautoryzowanego skopiowania. Próby fałszowania biletów mogą zostać zgłoszone odpowiednim organom ścigania.

7. **Paragony i faktury:** Każda sprzedaż biletu w kasie jest rejestrowana w systemie fiskalnym. Kupujący otrzymuje wydrukowany bilet oraz paragon fiskalny potwierdzający zakup (lub fakturę VAT, jeżeli zażąda jej wystawienia przy zakupie i poda niezbędne dane). Życzenie otrzymania faktury należy zgłosić najpóźniej w momencie zakupu biletu; w przeciwnym razie sprzedaż zostanie udokumentowana wyłącznie paragonem. W przypadku sprzedaży biletów na wydarzenia organizatorów zewnętrznych: faktury VAT za zakupione bilety mogą być

wystawiane bezpośrednio przez podmiot zewnętrzny — Kopalnia Kultury poinformuje Kupującego o takiej sytuacji i przekaże dane niezbędne do uzyskania faktury od właściwego organizatora.

III. Formy płatności

1. **Płatność w kasie:** W kasie biletowej Kopalni Kultury akceptowane są następujące formy płatności za bilety: gotówka (PLN) oraz bezgotówkowo za pomocą kart płatniczych (debetowych, kredytowych) i innych akceptowanych instrumentów płatniczych (np. BLIK) — o ile kasa jest wyposażona w terminal płatniczy. Wszelkie płatności realizowane są w walucie polskiej (złoty, PLN). Ceny biletów zawierają obowiązujące podatki (w tym VAT).

2. **Płatność online:** Przy zakupie biletów przez internet płatność odbywa się wyłącznie w formie przedpłaty elektronicznej. Obsługę płatności online prowadzi upoważniony operator płatności (np. serwis Przelewy24 lub inny wskazany na stronie sprzedaży) zapewniający bezpieczną autoryzację transakcji. Transakcja zakupu online następuje w momencie otrzymania przez Organizatora potwierdzenia od operatora płatności o dokonaniu zapłaty przez Kupującego. Brak potwierdzenia zapłaty w określonym czasie (np. z powodu przerwania płatności) spowoduje anulowanie transakcji zakupu biletu online.

3. **Bezpieczeństwo transakcji:** Strona internetowa sprzedaży biletów Kopalni Kultury korzysta z bezpiecznego szyfrowania (SSL) w celu ochrony danych przekazywanych podczas zakupu. Kopalnia Kultury nie gromadzi ani nie przechowuje w swoich systemach poufnych danych dotyczących instrumentów płatniczych Kupujących (np. numerów kart kredytowych) — obsługa tych danych odbywa się wyłącznie po stronie zewnętrznego operatora płatności. Kupujący powinien korzystać z zaufanego urządzenia i połączenia internetowego podczas dokonywania płatności online oraz przestrzegać zaleceń bezpieczeństwa podawanych przez operatora płatności.

4. **Brak odroczonej płatności:** Co do zasady, zapłata za bilet musi nastąpić w momencie zakupu (przed wydaniem biletu). Sprzedaż biletów z odroczonym terminem płatności (tzw. "na fakturę z terminem") nie jest prowadzona dla klientów indywidualnych. Wyjątkowo, w przypadku instytucji lub grup zorganizowanych, dopuszczenie odroczonej płatności wymaga każdorazowo zgody Dyrektora i ustalenia warunków takiej transakcji (wystawienia faktury z terminem płatności przez wyznaczonego pracownika).

5. **Dodatkowe opłaty:** Organizator nie pobiera żadnych dodatkowych opłat manipulacyjnych ani prowizji za płatność kartą czy online przy zakupie biletów w oficjalnych kanałach sprzedaży. Cena podana przy bilecie jest ceną ostateczną do zapłaty. W przypadku nabywania biletów poprzez zewnętrzne portale sprzedażowe, koszt transakcji może być powiększony o opłatę serwisową zgodnie z regulaminem danego portalu — informacje o ewentualnych dodatkowych kosztach powinny być widoczne przed finalizacją zamówienia w danym serwisie.

IV. Rezerwacje biletów

1. **Możliwość rezerwacji:** Organizator umożliwia dokonanie **rezerwacji** biletów na wybrane wydarzenia w kopalni Kultury, z zastrzeżeniem że rezerwacje nie są dostępne na wszystkie wydarzenia (np. w przypadku imprez o spodziewanym bardzo dużym zainteresowaniu, wydarzeń zewnętrznych lub wydarzeń odbywających się w krótkim terminie — sprzedaż może odbywać się wyłącznie od razu poprzez zakup bez rezerwacji). Informacja o

dopuszczalności rezerwacji na dane Wydarzenie będzie dostępna w komunikatach Organizatora.

2. **Sposób rezerwacji:** Rezerwacji biletów można dokonać osobiście w kasie Kopalni Kultury lub telefonicznie pod numerem telefonu kasy (tel. 660 171 500). Rezerwacje drogą mailową nie są przyjmowane, chyba że Organizator wyraźnie udostępni taką opcję dla konkretnego przypadku. Przy rezerwacji należy podać dane kontaktowe osoby rezerwującej (imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego, ewentualnie adres e-mail w celach informacyjnych).

3. **Liczba rezerwowanych miejsc:** Jedna osoba (jeden numer kontaktowy) może zarezerwować jednorazowo maksymalnie 10 biletów indywidualnych na dane Wydarzenie, o ile dostępna pula miejsc na to pozwala. W przypadku zapotrzebowania na większą liczbę biletów (np. rezerwacja grupowa dla wycieczki szkolnej, firmy itp.), należy skontaktować się z Organizatorem w celu ustalenia indywidualnych warunków rezerwacji grupowej.

4. **Termin wykupu rezerwacji:** Bilety zarezerwowane należy wykupić (opłacić i odebrać) w kasie najpóźniej **w ciągu 14 dni od dnia dokonania rezerwacji**, jednak nie później niż **5 dni przed datą Wydarzenia**, na które dokonano rezerwacji. Po upływie 14 dni od złożenia rezerwacji, nieopłacona rezerwacja zostanie automatycznie anulowana przez system (chyba że 14-dniowy termin upływa później niż 5 dni przed wydarzeniem — w takiej sytuacji rezerwację należy wykupić maksymalnie do 5 dni przed datą Wydarzenia). Jeżeli rezerwacja została dokonana w terminie krótszym niż 5 dni przed Wydarzeniem, termin wykupu ustalany jest indywidualnie z kasjerem, jednak nie może przekroczyć 2 dni przed terminem Wydarzenia.

5. **Sposób wykupu:** Wykupienie zarezerwowanych biletów odbywa się w kasie Kopalni Kultury w godzinach jej pracy. Należy podać dane rezerwacji (nazwisko lub hasło, na jakie zarezerwowano bilety) oraz dokonać płatności za bilety. Po opłaceniu rezerwacji Kupujący otrzymuje bilety oraz paragon/fakturę. Istnieje także możliwość wcześniejszego wykupu rezerwacji poprzez płatność elektroniczną — w tym celu należy poinformować kasę o chęci opłacenia rezerwacji online (o ile Organizator udostępni taką opcję); wówczas Kupujący może otrzymać na podany adres e-mail specjalny link do płatności online za zarezerwowane bilety. Niewykupienie (nieopłacenie) rezerwacji w podanym terminie spowoduje jej anulowanie.

6. **Brak możliwości rezerwacji:** Organizator zastrzega, że na wybrane wydarzenia rezerwacja miejsc może nie być dostępna, a bilety można nabyć wyłącznie w trybie bieżącej sprzedaży (np. przy wydarzeniach bezpłatnych z miejscówkami obowiązuje zasada "kto pierwszy, ten lepszy", albo przy wydarzeniach masowych o dużym popycie sprzedaż odbywa się tylko od ręki). Informacja o braku możliwości rezerwacji będzie komunikowana przy promocji danego Wydarzenia.

7. **Anulowanie rezerwacji przez Organizatora:** Organizator zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji w uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy:

a. nastąpi odwołanie lub zmiana terminu Wydarzenia, na które dokonano rezerwacji (w takiej sytuacji Organizator powiadomi rezerwującego o zaistniałej zmianie),

b. rezerwujący naruszy warunki Regulaminu lub istnieje uzasadnione podejrzenie nadużycia (np. wielokrotne rezerwowanie dużej liczby miejsc bez ich wykupu),

al

c. z przyczyn technicznych lub organizacyjnych realizacja rezerwacji nie jest możliwa.

W przypadku anulowania rezerwacji z inicjatywy Organizatora, rezerwujący zostanie poinformowany telefonicznie lub mailowo (o ile dane kontaktowe zostały podane) i będzie miał możliwość zakupu biletów na ogólnych zasadach, o ile sprzedaż wciąż trwa i są dostępne miejsca.

8. **Zmiana rezerwacji:** Ewentualne zmiany w już dokonanej rezerwacji (np. zmniejszenie liczby zarezerwowanych biletów, zmiana nazwiska rezerwującego) wymagają kontaktu z kasą Kopalni Kultury. Zwiększenie liczby biletów w rezerwacji jest możliwe tylko w granicach dostępnej puli miejsc i do maksymalnego limitu określonego w pkt 3 powyżej.

V. Bilety elektroniczne (e-bilety)

1. **Dostarczenie e-biletu:** Po dokonaniu płatności online za bilet, na podany przez Kupującego adres e-mail wysyłany jest bilet elektroniczny w formie pliku PDF (e-bilet). Kupujący zobowiązany jest zapewnić, że podany adres e-mail jest prawidłowy i dostępny — wysyłka e-biletu na ten adres jest równoznaczna z dostarczeniem biletu Kupującemu.
2. **Okazanie e-biletu:** Otrzymany e-bilet należy **wydrukować** w czytelnej jakości lub **zapisać na urządzeniu mobilnym** (smartfonie, tablecie) w takiej formie, aby można go było okazać przy wejściu na salę lub teren Wydarzenia. Zaleca się posiadanie e-biletu w formie umożliwiającej sprawne zeskanowanie kodu (odpowiednia jasność ekranu w przypadku telefonu lub dobrej jakości wydruk).
3. **Pomoc w razie problemów:** W uzasadnionych przypadkach (np. brak możliwości wydrukowania biletu przez Kupującego, zagubienie pliku z biletem elektronicznym itp.), Kopalnia Kultury może pomóc Kupującemu poprzez wydrukowanie duplikatu e-biletu w kasie przed Wydarzeniem. W tym celu Kupujący powinien zgłosić się do kasy z odpowiednim wyprzedzeniem przed rozpoczęciem Wydarzenia, podając dane zakupu (np. imię i nazwisko oraz numer zamówienia lub okazując potwierdzenie płatności).
4. **Jednorazowa weryfikacja:** Każdy e-bilet zawiera unikalny kod (np. kod QR lub ciąg znaków), który podlega jednorazowej weryfikacji przy wejściu na Wydarzenie. Próba ponownego wykorzystania tego samego kodu (np. w przypadku skopiowania pliku e-biletu i przekazania innej osobie) spowoduje uniemożliwienie wejścia kolejnej osobie posługującej się duplikatem. Odpowiedzialność za nieuprawnione udostępnienie swojego e-biletu osobom trzecim spoczywa na Kupującym. **Nie należy udostępniać** pliku e-biletu ani potwierżeń zakupu osobom nieupoważnionym.
5. **Weryfikacja tożsamości:** Organizator zastrzega sobie prawo do zażądania od posiadacza e-biletu okazania **dokumentu tożsamości** w celu potwierdzenia zgodności danych Kupującego (np. imienia i nazwiska na e-bilecie, jeśli jest nadrukowane, lub weryfikacji z listą zakupów) w przypadku powstania wątpliwości co do prawidłowego wykorzystania e-biletu. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy pojawi się więcej niż jedna kopia tego samego biletu lub gdy istnieje podejrzenie próby posłużenia się biletem przez osobę nieuprawnioną.
6. **Nieważność w przypadku modyfikacji:** Samodzielna modyfikacja pliku e-biletu (edycja treści, zmiana nazwiska, daty czy innych elementów) powoduje jego nieważność. Za ważny uznaje się wyłącznie e-bilet wygenerowany przez system sprzedaży Organizatora i okazany w

oryginalnej postaci elektronicznej (plik PDF wyświetlony na urządzeniu) lub jako wydruk, bez śladów nieautoryzowanych zmian.

7. Problemy techniczne: W przypadku nieotrzymania e-biletu na podany adres e-mail (np. z powodu filtrów antyspamowych lub błędnie podanego adresu), Kupujący powinien niezwłocznie skontaktować się z Kopalnią Kultury (telefonicznie lub mailowo przed Wydarzeniem) w celu wyjaśnienia sytuacji. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje podania błędnego adresu e-mail przez Kupującego.

8. Wejście na Wydarzenie: Posiadacz e-biletu w dniu Wydarzenia może udać się bezpośrednio do wejścia na salę/wydarzenie i okazać e-bilet obsłudze wyposażonej w urządzenie skanujące, bez konieczności uprzedniej wymiany na bilet papierowy w kasie (chyba że w szczególnych przypadkach Organizator zastrzegł inaczej). Po pozytywnej weryfikacji e-biletu uczestnik otrzyma identyczne uprawnienia jak posiadacz tradycyjnego biletu papierowego.

VI. Ulgi (zniżki)

1. Rodzaje biletów: W sprzedaży dostępne są trzy podstawowe rodzaje biletów wstępu — **normalne**, **ulgowe** oraz **promocyjne**. Bilety ulgowe przysługują osobom spełniającym kryteria uprawniające do ulg określonych poniżej. Wysokość zastosowanej ulgi (procentowa lub kwotowa obniżka ceny) jest określona w obowiązującym cenniku biletów zatwierdzonym przez Dyrektora.

2. Ulga wiekowa: Przysługuje następującym osobom, z tytułu kryterium wieku lub statusu edukacyjnego:

a. Dzieci i młodzież do 18. roku życia — na podstawie dokumentu tożsamości potwierdzającego datę urodzenia (np. legitymacja szkolna, dowód osobisty, paszport). Dzieci poniżej 13. roku życia mogą uczestniczyć w wydarzeniach wyłącznie pod opieką osoby dorosłej (szczegóły w sekcji Zasady udziału).

b. Osoby uczące się od 18 do 26 lat — tj. uczniowie szkół ponadpodstawowych oraz studenci (studiów licencjackich, magisterskich, doktoranckich lub podyplomowych) do ukończenia 26. roku życia, posiadający ważną legitymację uczniowską/studencką lub międzynarodową legitymację studencką (ISIC).

c. Seniorzy (osoby w wieku emerytalnym) — emeryci powyżej 60. roku życia, którzy okażą legitymację emeryta-rencisty lub inny dokument potwierdzający pobieranie świadczenia emerytalnego.

Na podstawie ulgi wiekowej powyższe osoby mogą nabyć bilet ulgowy (jedna osoba — jeden bilet ulgowy na dane wydarzenie).

3. Ulga dla osób z niepełnosprawnością: Przysługuje osobom ze stwierdzoną niepełnosprawnością, w tym:

Osoby posiadające aktualne orzeczenie o niepełnosprawności lub legitymację osoby niepełnosprawnej (niezależnie od stopnia).

Renciści (osoby pobierające rentę z tytułu niezdolności do pracy lub rentę socjalną), legitymujący się ważną legitymacją rencisty.

Osoby z niepełnosprawnościami (zwłaszcza poruszające się na wózkach lub wymagające stałej opieki) mogą mieć prawo do bezpłatnego wstępu dla **jednego opiekuna/asystenta** — kwestie te regulują odrębne przepisy lub decyzje Organizatora określone w cenniku. W przypadku gdy opiekun osoby z niepełnosprawnością również korzysta z ulgi lub wstępu bezpłatnego, osoba z niepełnosprawnością powinna to zgłosić przy zakupie biletów. Na podstawie ulgi dla osób z niepełnosprawnością można nabyć bilet ulgowy.

4. **Ulga szkolna (grupowa):** Przysługuje **zorganizowanym grupom** dzieci i młodzieży szkolnej lub przedszkolnej uczestniczącym w Wydarzeniu pod opieką nauczycieli/opiekunów. Z ulgi szkolnej mogą skorzystać grupy złożone z wychowanków przedszkoli, uczniów szkół podstawowych i ponadpodstawowych wraz z kadrą opiekuńczą, pod warunkiem nabycia biletów grupowych bezpośrednio przez szkołę lub opiekuna grupy. Ulga szkolna dotyczy wyłącznie sprzedaży bezpośredniej w kasie (nie jest dostępna w sprzedaży online, o ile nie postanowiono inaczej). Wielkość grupy uprawniającej do ulgi oraz szczegółowe warunki (np. na 10 uczniów 1 opiekun gratis lub inne) określa cennik biletowy. Na podstawie ulgi szkolnej wydawane są bilety ulgowe grupowe dla uczestników grupy.

5. **Ulga rodzinna:** Przysługuje rodzinom wybierającym się wspólnie na Wydarzenie, zgodnie z zasadami określonymi przez Organizatora. Z ulgi rodzinnej mogą skorzystać np. rodziny z dziećmi (w konfiguracji minimum 1 opiekun + 1 dziecko, a często 2+1 lub więcej). Dokładne kryteria (np. minimalna liczba osób, maksymalny wiek dzieci objętych ulgą, wysokość zniżki dla członków rodziny itp.) są określane w zarządzeniu Dyrektora (cenniku). Ulga rodzinna ma na celu umożliwienie zakupu biletów po obniżonej cenie dla rodzin wspólnie uczestniczących w wydarzeniu. Aby skorzystać z ulgi rodzinnej, należy zgłosić to w momencie zakupu biletów i okazać dokumenty potwierdzające spełnienie kryteriów (np. Karty Rodziny, dowody osobiste potwierdzające wspólne zameldowanie lub inny dokument jeśli jest wymagany). Na podstawie ulgi rodzinnej uprawnione osoby otrzymują bilety ulgowe.

6. **Ulga z tytułu posiadania Karty Dużej Rodziny (KDR):** Przysługuje posiadaczom ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny — zarówno rodzicom, jak i dzieciom, zgodnie z warunkami programu KDR. Osoby chcące skorzystać z tej ulgi muszą okazać przy zakupie ważną Kartę Dużej Rodziny (każdy członek rodziny korzystający z ulgi okazuje własną kartę). Wysokość zniżki z tytułu KDR oraz rodzaje wydarzeń, na które obowiązuje, określa aktualny cennik. Na podstawie Karty Dużej Rodziny można nabyć bilet ulgowy.

7. **Ulga mieszkańca:** Może być przyznawana osobom mieszkającym na terenie miasta Czeladź (lub ewentualnie innej zdefiniowanej gminy/regionu, jeśli tak postanowi Organizator), w celu promowania uczestnictwa lokalnej społeczności w wydarzeniach. Uprawnienie do ulgi mieszkańca jest weryfikowane np. na podstawie dowodu osobistego z adresem zameldowania w Czeladzi lub specjalnej lokalnej karty mieszkańca, jeśli zostanie wprowadzona. Szczegółowy zakres ulgi (wysokość zniżki, rodzaje wydarzeń objętych ulgą mieszkańca) określa zarządzenie Dyrektora. Na podstawie ulgi mieszkańca można nabyć bilet ulgowy.

Decyzje Dyrektora w sprawie ulg: Dyrektor może w drodze zarządzenia wykonawczego: wprowadzać nowe ulgi, modyfikować, zawieszać lub znosić istniejące ulgi; określać ich wysokość, katalog uprawnionych, zakres przedmiotowy (rodzaje wydarzeń), terytorialny i czasowy obowiązywania, limity i pule (w tym zasadę „do wyczerpania puli”), kanały sprzedaży, zasady weryfikacji uprawnień, łączenia z innymi zniżkami oraz wyłączenia. Dyrektor może również przyznać ulgę lub zwolnienie jednorazowo w indywidualnej sprawie.

Zarządzenia ogłasza się na stronie internetowej i w kasie; obowiązują od daty w nich wskazanej, nie wcześniejszej niż data publikacji. Zmiany nie mają zastosowania do transakcji dokonanych przed wejściem w życie zarządzenia i nie stanowią podstawy do żądania zwrotu różnicy ceny. Dyrektor może upoważnić pracownika do wydawania decyzji w granicach udzielonego upoważnienia. W przypadku limitów decyduje kolejność zakupu, chyba że zarządzenie stanowi inaczej. Decyzja o przyznaniu ulgi specjalnej w indywidualnym przypadku należy do Dyrektora lub upoważnionego pracownika i powinna być udokumentowana (np. przedstawieniem odpowiedniego zaświadczenia, legitymacji lub pisma potwierdzającego uprawnienie).

8. **Ulgi specjalne inne uprawnienia obejmują:**

- a. **Osoby szczególnie zasłużone dla kultury, dla miasta lub dla działalności Kopalni Kultury** — którym indywidualnie Dyrektor może przyznać prawo do bezpłatnego lub ulgowego wstępu na określone wydarzenia.
- b. **Osoby uprawnione do zniżek lub zwolnienia z opłat na podstawie odrębnych przepisów prawa miejscowego, prawa polskiego lub umów międzynarodowych.** Do tej kategorii zaliczają się m.in. weterani wojenni, kombatancki, a także inne grupy, którym odrębne przepisy przyznają ulgi w dostępie do dóbr kultury (np. honorowi dawcy krwi, posiadacze odznaczeń państwowych w dziedzinie kultury itp.), o ile właściwe akty prawne obowiązujące na terenie gminy/kraju tak stanowią.
- c. **Ulgi wynikające z umów partnerskich lub programów lojalnościowych** — np. na podstawie porozumień z innymi instytucjami kultury, sponsorami, projektami miejskimi itp., gdzie przewidziano wzajemne świadczenia dla uczestników (jeśli takie obowiązują, Organizator poinformuje o nich osobno).
- d. **Decyzje Dyrektora w sprawie ulg:** Dyrektor może w drodze zarządzenia wykonawczego: wprowadzać nowe ulgi, modyfikować, zawieszać lub znosić istniejące ulgi; określać ich wysokość, katalog uprawnionych, zakres przedmiotowy (rodzaje wydarzeń), terytorialny i czasowy obowiązywania, limity i pule (w tym zasadę „do wyczerpania puli”), kanały sprzedaży, zasady weryfikacji uprawnień, łączenia z innymi zniżkami oraz wyłączenia. Dyrektor może również przyznać ulgę lub zwolnienie jednorazowo w indywidualnej sprawie. Zarządzenia ogłasza się na stronie internetowej i w kasie; obowiązują od daty w nich wskazanej, nie wcześniejszej niż data publikacji. Zmiany nie mają zastosowania do transakcji dokonanych przed wejściem w życie zarządzenia i nie stanowią podstawy do żądania zwrotu różnicy ceny. Dyrektor może upoważnić pracownika do wydawania decyzji w granicach udzielonego upoważnienia. W przypadku limitów decyduje kolejność zakupu, chyba że zarządzenie stanowi inaczej. Decyzja o przyznaniu ulgi specjalnej w indywidualnym przypadku należy do Dyrektora lub upoważnionego pracownika i powinna być udokumentowana (np. przedstawieniem odpowiedniego zaświadczenia, legitymacji lub pisma potwierdzającego uprawnienie).

9. **Dokumentowanie prawa do ulgi:** Osoba nabywająca bilet ulgowy ma obowiązek, **przy wejściu na Wydarzenie**, okazać obsłudze ważny dokument potwierdzający uprawnienie do danej ulgi (np. legitymację studencką, legitymację emeryta, orzeczenie o niepełnosprawności, Kartę Dużej Rodziny, dowód osobisty itp.). **Brak takiego dokumentu** skutkuje utratą ważności biletu ulgowego **wstępu na Wydarzenie**. W przypadku nieudokumentowania prawa do ulgi, posiadacz biletu ulgowego może zostać nie dopuszczony na Wydarzenie **chyba że** przed jego rozpoczęciem dokona dopłaty do pełnej ceny biletu normalnego w kasie. Ewentualne opóźnienie lub niedogodności spowodowane koniecznością

dopłaty obciążają Kupującego. Zaleca się zatem upewnienie przed wyjściem na Wydarzenie, że posiada się przy sobie odpowiednie dokumenty uprawniające do ulgi.

10. **Zasady ogólne stosowania ulg:** O przysługiwaniu ulgi decyduje stan faktyczny w momencie zakupu biletu (np. wiek Kupującego w dniu zakupu lub data Wydarzenia — w zależności jak określono w cenniku). Ulgi nie sumują się — jeśli dana osoba kwalifikuje się do więcej niż jednej ulgi, stosuje się dla niej jedną, najkorzystniejszą zniżkę. Ulgi dotyczą cen biletów na wydarzenia organizowane przez Kopalnię Kultury; w przypadku wydarzeń organizatora zewnętrznego honorowane są tylko te ulgi, które zostały przez niego przewidziane (Organizator poinformuje, jeśli przy wydarzeniu zewnętrznym obowiązują inne zasady ulg). Wszelkie ulgi i zwolnienia z opłat niewymienione w niniejszym Regulaminie nie mają zastosowania, chyba że zostaną wprowadzone odrębnym zarządzeniem Dyrektora.

VII. Zwroty i wymiany biletów

1. **Brak odstąpienia od umowy (zakupów):** Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Kupującemu nabywającemu bilet nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni (tzw. "zwrotu towaru bez podania przyczyny"), gdyż umowa dotyczy usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi z oznaczoną datą realizacji. Co do zasady zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie na inne wydarzenie lub inny termin z inicjatywy Kupującego, za wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt 2 poniżej.

2. **Wyjątkowe okoliczności zwrotu:** Zwrot zakupionego biletu (odstąpienie od umowy sprzedaży biletu) na wniosek Kupującego jest możliwy wyłącznie w przypadku:

a. **Odwołania Wydarzenia przez Organizatora** — tzn. gdy Wydarzenie nie odbędzie się w zaplanowanym terminie nie zostanie wyznaczony termin zastępczy.

b. **Zmiany repertuaru lub programu Wydarzenia** — przez co rozumie się znaczącą zmianę dotyczącą Wydarzenia, w szczególności zmianę daty lub godziny Wydarzenia na inny termin, zmianę miejsca Wydarzenia na inne niż pierwotnie planowano, zmianę głównego artysty (np. odwołanie występu głównej gwiazdy) lub rodzaju Wydarzenia (np. zmiana tytułu spektaklu). W przypadku zmiany obsady artystycznej (np. zastępstwo aktora) niestanowiącej zmiany charakteru Wydarzenia, prawo do zwrotu może nie przysługiwać, o ile Organizator uzna, że nie wpływa to istotnie na program.

c. **Innych szczególnych sytuacji przewidzianych przez Organizatora lub przepisy prawa** — np. w przypadku odwołania udziału publiczności ze względów bezpieczeństwa, wprowadzenia ograniczeń sanitarnych (jak podczas stanu epidemii) uniemożliwiających wykorzystanie biletu itp. W takich wypadkach Organizator każdorazowo określi zasady zwrotu biletów.

3. **Procedura zwrotu w przypadku odwołania lub zmiany:**

a. **Odwołanie bez nowego terminu:** W razie całkowitego odwołania Wydarzenia (braku planowanego nowego terminu) posiadaczowi ważnego biletu przysługuje zwrot zapłaconej ceny biletu. Bilety można zwrócić w kasie biletowej Kopalni Kultury (dla biletów zakupionych stacjonarnie) lub poprzez złożenie wniosku mailowego, zgodnie z pkt 4 poniżej (dla biletów kupionych online). Zwroty biletów odwołanego Wydarzenia przyjmowane są **w terminie do 2 miesięcy** od daty, kiedy Wydarzenie

miało się odbyć. Po upływie tego terminu zwroty mogą nie być realizowane, chyba że Organizator postanowi inaczej.

b. **Zmiana terminu Wydarzenia:** W przypadku przełożenia Wydarzenia na nowy termin, zakupione bilety zachowują ważność na nową datę. Jeżeli Kupujący zdecyduje, że nie może lub nie chce uczestniczyć w Wydarzeniu w zmienionym terminie, ma prawo zwrócić bilet. Zwrot w takiej sytuacji powinien nastąpić **najpóźniej na 30 dni przed nowym terminem Wydarzenia** (jeśli nowy termin jest odległy o więcej niż 30 dni od pierwotnej daty). Jeśli nowy termin Wydarzenia przypada wcześniej niż za 30 dni od daty ogłoszenia zmiany, Kupujący powinien dokonać zwrotu **nie później niż na 3 dni robocze przed nowym terminem**. Zwroty dokonywane są w kasie lub poprzez procedurę mailową jak niżej.

c. **Inne zmiany (program, repertuar):** W przypadku zmiany repertuaru polegającej np. na zmianie tytułu spektaklu lub głównego wykonawcy, Kupującemu również przysługuje prawo zwrotu biletu (o ile nie akceptuje zmiany). Zwrot powinien nastąpić w terminie do 14 dni od ogłoszenia zmiany (jednak nie później niż na 1 dzień przed nowym/zmienionym Wydarzeniem). Organizator poinformuje o takiej możliwości w komunikacie dotyczącym zmiany repertuaru.

4. **Sposób dokonania zwrotu przez Kupującego:**

a. **Bilety nabyte w kasie:** należy zgłosić się do kasy Kopalni Kultury wraz z oryginałem biletu oraz dowodem zakupu — paragonem fiskalnym lub fakturą (jeśli była wystawiona). Kasjer, po weryfikacji biletu, przyjmie zwrot i dokona wypłaty należności zgodnie z pkt 5 poniżej. Warunkiem dokonania skutecznego zwrotu jest przekazanie kasjerowi ważnego biletu (lub jego czytelnych pozostałości, jeśli np. został uszkodzony) oraz dowodu zakupu.

b. **Bilety nabyte online:** w celu dokonania zwrotu należy w terminach wskazanych powyżej skontaktować się z Organizatorem drogą elektroniczną. Należy pobrać formularz zwrotu (formularz potwierdzenia zwrotu biletu dostępny na stronie internetowej Kopalni Kultury lub w siedzibie) i przesłać jego wypełnioną i podpisaną wersję na adres e-mail Kopalni Kultury: **kopalniakulturyczeladz@gmail.com**. W formularzu zwrotu Kupujący wskazuje swoje dane, numer rezerwacji/zakupu, załącznik w postaci biletu (np. PDF) oraz numer rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany zwrot płatności. Organizator może poprosić o potwierdzenie otrzymania informacji o odwołaniu i chęci zwrotu biletu — np. poprzez odpowiedź na mail z informacją o zmianie. Termin złożenia formularza zwrotu upływa wraz z ostatnim dniem okresu przyjmowania zwrotów, o którym mowa w pkt 3 (w zależności od sytuacji).

c. **Potwierdzenie zwrotu:** Po otrzymaniu kompletu dokumentów/danych od Kupującego, Organizator potwierdzi przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego (zwrotu) i rozpocznie procedurę zwrotu płatności. W przypadku braków w zgłoszeniu (np. brak numeru konta) Organizator skontaktuje się z Kupującym o uzupełnienie informacji.

5. **Forma i termin zwrotu płatności:** Zwrot należności za bilety nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie **30 dni** od dnia otrzymania przez Organizatora prawidłowo złożonego wniosku/formularza zwrotu.

a. Jeżeli bilet był opłacony **gotówką** w kasie — zwrot następuje w kasie Kopalni Kultury w gotówce (do rąk osoby zwracającej bilet) w kwocie odpowiadającej cenie biletu. Przy zwrocie Kupujący pokwituje odbiór gotówki.

b. Jeżeli płatność była dokonana **kartą płatniczą** w kasie — zwrot następuje, w miarę możliwości, na tę samą kartę (transakcja storno) podczas wizyty Kupującego w kasie. W razie braku technicznej możliwości zwrotu na kartę (np. upłynął dłuższy czas od zakupu), Organizator może dokonać zwrotu przelewem na konto bankowe wskazane przez Kupującego lub wypłacić równowartość w gotówce w kasie (za pokwitowaniem).

c. Jeżeli bilet był zakupiony **online (przelewem elektronicznym)** — zwrot należności nastąpi przelewem bankowym na rachunek Kupującego wskazany w formularzu zwrotu. Kopalnia Kultury dokonuje zwrotu pełnej kwoty zapłaconej za bilet; ewentualne koszty prowizji operacji płatniczych poniesie Organizator (Kupujący otrzymuje cenę biletu brutto).

6. **Brak możliwości zwrotu po terminie:** Zwrot niewykorzystanych biletów po upływie terminu rozpoczęcia Wydarzenia (tj. biletów na wydarzenie, które już się odbyło lub trwa) **nie jest możliwy**, chyba że Wydarzenie zostało przerwane z przyczyn leżących po stronie Organizatora (wówczas mogą obowiązywać specjalne zasady rekompensaty ogłoszone przez Organizatora). Również w przypadku zgubienia, zniszczenia lub kradzieży biletu przed Wydarzeniem — Organizator nie wystawia duplikatu biletu (z wyjątkiem e-biletów, które można samodzielnie wydrukować ponownie lub uzyskać pomoc kasy zgodnie z rozdziałem V pkt 3) ani nie zwraca pieniędzy za utracony dokument. Kupujący jest odpowiedzialny za zachowanie i ochronę swojego biletu.

7. **Bilety nabyte u pośredników zewnętrznych:** W przypadku gdy bilet został zakupiony w zewnętrznym serwisie biletowym lub punkcie sprzedaży innym niż kasa/strona Kopalni Kultury, procedura zwrotu może wymagać bezpośredniego kontaktu Kupującego z tym podmiotem (zgodnie z regulaminem danego serwisu). Organizator dołoży starań, aby poinformować Kupujących o sposobie zwrotu w takiej sytuacji, a w razie potrzeby służy pomocą w pośredniczeniu w zwrocie środków. Termin i forma zwrotu w takich przypadkach mogą różnić się od standardowych i zależą od regulaminu operatora sprzedaży.

8. **Zwrot innych kosztów:** Odpowiedzialność Organizatora w przypadku odwołania lub zmiany terminu Wydarzenia ogranicza się do zwrotu nominalnej ceny biletu. Organizator **nie pokrywa** ewentualnych dodatkowych kosztów poniesionych przez uczestników w związku z planowanym udziałem w wydarzeniu, takich jak koszty dojazdu, rezerwacji noclegu, prowizji bankowych itp. (więcej postanowień w zakresie wyłączenia odpowiedzialności zawiera rozdział X).

VIII. Reklamacje

1. **Zakres reklamacji:** Reklamacje związane ze sprzedażą biletów oraz organizacją Wydarzeń mogą dotyczyć w szczególności: nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu sprzedaży online, błędów w naliczeniu opłaty, niewydania prawidłowego dokumentu sprzedaży, a także uwag co do przebiegu Wydarzenia (np. warunków na widowni). Reklamacji nie podlegają subiektywne wrażenia artystyczne związane z programem Wydarzenia ani kwestie leżące poza kontrolą Organizatora (np. warunki atmosferyczne podczas imprez plenerowych).

2. **Sposób zgłoszenia:** Reklamacje należy składać **w formie pisemnej** — dopuszczalne jest przesłanie reklamacji pocztą tradycyjną na adres siedziby Kopalni Kultury lub drogą elektroniczną na adres e-mail: dyrektor@kopalniakultury.czeladz.pl. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać imię i nazwisko osoby zgłaszającej (lub nazwę instytucji), dane kontaktowe (adres e-mail lub numer telefonu do korespondencji) oraz opis zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji wraz z ewentualnymi załącznikami (np. kopia biletu, potwierdzenie płatności, zdjęcia itp. jeśli mogą ułatwić rozpatrzenie reklamacji).

3. **Termin zgłoszenia:** Reklamację należy złożyć w możliwie najszybszym terminie od zaistnienia okoliczności będących przedmiotem reklamacji. Zaleca się zgłoszenie nie później niż w ciągu 7 dni od daty Wydarzenia lub daty zdarzenia stanowiącego przyczynę reklamacji — co umożliwi sprawne wyjaśnienie sprawy. Reklamacje zgłoszone po upływie znacznego czasu od zdarzenia mogą być trudniejsze do rzetelnego rozpatrzenia.

4. **Rozpatrzenie reklamacji:** Kopalnia Kultury rozpatrzy zgłoszoną reklamację niezwłocznie, **nie później niż w terminie 14 dni** od dnia otrzymania zgłoszenia. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie pisemnej — w takiej formie, w jakiej reklamacja została złożona (odpowieź e-mail na podany adres lub listownie). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, wymagających dłuższego postępowania wyjaśniającego, Organizator zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu rozpatrywania reklamacji; wówczas poinformuje osobę zgłaszającą o przewidywanym terminie odpowiedzi i przyczynach opóźnienia.

5. **Uwzględnienie reklamacji:** Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, Kopalnia Kultury podejmie odpowiednie działania rekompensacyjne, np.: zwrot należności (całości lub części ceny biletu) w przypadku błędów finansowych lub odwołanego Wydarzenia, wymianę biletu na inny, udzielenie vouchera na przyszłe wydarzenie lub inne rozwiązanie uzgodnione z uczestnikiem — stosownie do charakteru reklamacji. Decyzja o sposobie załatwienia reklamacji zostanie przedstawiona w odpowiedzi na reklamację.

IX. Zasady udziału w Wydarzeniach (porządkowe)

1. **Wejście na Wydarzenie:** Prawo wstępu na teren Wydarzenia mają wyłącznie osoby posiadające ważny bilet wstępu lub imienne zaproszenie/miejscówkę wydaną przez Organizatora. Każdy bilet uprawnia do jednorazowego wejścia jednej osoby na dane Wydarzenie. Osoby nieposiadające ważnego biletu (w tym dzieci powyżej ustalonego wieku wymagającego biletu) nie zostaną wpuszczone na widownię. **Bilet należy zachować** do ewentualnej ponownej kontroli przez cały czas trwania Wydarzenia.

2. **Zachowanie biletu i opuszczanie widowni:** W przypadku opuszczenia przez widza miejsca odbywania Wydarzenia w trakcie jego trwania (np. wyjście w przerwie lub w pilnej sytuacji), widz powinien poinformować o tym obsługę i zachować bilet — powrót na widownię może wymagać ponownego okazania biletu lub otrzymania specjalnego identyfikatora (np. opaski). Osoby opuszczające teren Wydarzenia bez zamiaru powrotu nie będą mogły przekazać swojego biletu innej osobie — bilet wykorzystany do wejścia nie uprawnia kolejnej osoby do wstępu.

3. **Spóźnienia:** Widzowie są proszeni o punktualne przybycie na Wydarzenie. **Spóźnieni uczestnicy** mogą nie zostać wpuszczeni na widownię do momentu przerwy lub odpowiedniej pauzy w Wydarzeniu (jeśli taka będzie), aby nie przeszkadzać innym widzom i artystom. Decyzję o wpuszczeniu osoby spóźnionej w trakcie trwania występu podejmuje obsługa

Wydarzenia. W szczególności na koncertach, spektaklach teatralnych czy seansach filmowych obowiązuje zasada, że po rozpoczęciu występu drzwi mogą zostać zamknięte, a spóźnieni widzowie wpuszczani są dopiero w dogodnym momencie (np. w przerwie między utworami, scenami lub w antrakcie), ewentualnie mogą zostać skierowani na wolne miejsca na tyłach sali. W skrajnym przypadku (bardzo duże spóźnienie) obsługa ma prawo odmówić wpuszczenia widza na salę — spóźnienie nie stanowi podstawy do zwrotu należności za bilet.

4. **Wymogi porządkowe:** Uczestnicy Wydarzenia zobowiązani są do przestrzegania poleceń obsługi i służb porządkowych Organizatora, a także do kulturalnego zachowania niezakłócającego odbioru Wydarzenia innym widzom. Na terenie Wydarzenia **obowiązuje zakaz:**

- **wnoszenia broni, materiałów pirotechnicznych, niebezpiecznych przedmiotów** (ostrych narzędzi, przedmiotów mogących służyć za broń) oraz innych rzeczy, które mogłyby stanowić zagrożenie dla uczestników;
- **wnoszenia i spożywania napojów alkoholowych** (za wyjątkiem ewentualnych stref gastronomicznych wyznaczonych przez Organizatora) oraz **używania środków odurzających lub substancji psychoaktywnych** — osoby znajdujące się pod wyraźnym wpływem alkoholu lub środków odurzających mogą nie zostać dopuszczone do udziału w Wydarzeniu lub zostać z niego usunięte;
- **palenia tytoniu i papierosów elektronicznych (e-papierosów)** na widowni oraz w pomieszczeniach zamkniętych Kopalni Kultury — dozwolone jest to wyłącznie w wyznaczonych strefach (jeśli takie są przygotowane na zewnątrz obiektu);
- **wnoszenia własnego jedzenia i napojów** na widownię (za wyjątkiem małych butelek z wodą niegazowaną oraz niezbędnej żywności dla małych dzieci lub osób chorych, o ile obsługa wyrazi na to zgodę). Organizator może prowadzić sprzedaż napojów i przekąsek na terenie obiektu; spożywanie ich podczas Wydarzenia powinno odbywać się w sposób nieuciążliwy dla innych uczestników i z zachowaniem czystości.

5. **Zwierzęta:** Na teren Wydarzeń **nie wolno wprowadzać zwierząt**, z wyjątkiem psów przewodników lub psów asystujących osobom z niepełnosprawnością (po uprzednim poinformowaniu obsługi). Zwierzęta nie mogą przeszkadzać w przebiegu Wydarzenia ani zagrażać bezpieczeństwu — w przeciwnym razie Organizator może odmówić wstępu także i takim zwierzętom.

6. **Nagrywanie i fotografowanie:** O ile Organizator nie postanowi inaczej, **zakazuje się** samodzielnego filmowania, nagrywania dźwięku oraz fotografowania przebiegu Wydarzenia przez uczestników, zwłaszcza przy użyciu profesjonalnego sprzętu, lamp błyskowych, statywów itp. bez uprzedniej zgody Organizatora lub osoby prowadzącej Wydarzenie. W przypadku koncertów i spektakli zakaz ten podyktowany jest względami praw autorskich oraz komfortu artystów i widzów. Dopuszcza się wykonywanie pojedynczych zdjęć amatorskich (np. telefonem) na własny użytek, pod warunkiem że nie używa się flesza oraz nie zakłóca to odbioru Wydarzenia innym. Organizator lub obsługa mają prawo zwrócić uwagę lub wyprosić osobę, która nie stosuje się do tych zasad.

7. **Rejestracja przez Organizatora:** Organizator może prowadzić dokumentację fotograficzną i video Wydarzeń w celach archiwalnych oraz promocyjnych (np. do

al

zamieszczenia krótkiej relacji w mediach). Wchodząc na teren Wydarzenia, uczestnik **przyjmuje do wiadomości**, że może znaleźć się w kadrze takich ujęć jako część publiczności. Wizerunki osób publiczności utrwalone w szerszym planie (np. zdjęcie tłumu na widowni) mogą zostać wykorzystane przez Organizatora w materiałach relacjonujących wydarzenie. Jeżeli uczestnik sobie tego nie życzy, powinien poinformować o tym fotografa/operatora lub obsługę — w miarę możliwości Organizator stara się respektować takie życzenia (np. poprzez niefilmowanie danej osoby z bliska). W przypadku chęci wykorzystania czyjegoś wizerunku w sposób wyraźnie identyfikowalny (np. wywiad, zbliżenie konkretnej osoby) Organizator każdorazowo poprosi o odrębną zgodę.

8. **Osoby małoletnie:** Dzieci i osoby niepełnoletnie mogą uczestniczyć w Wydarzeniach na następujących zasadach:

- **Dzieci poniżej 13. roku życia** — tylko pod stałą opieką rodzica lub pełnoletniego opiekuna, który również posiada ważny bilet. Opiekun ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zachowanie dziecka podczas Wydarzenia.
- **Młodzież od 13 do 18 lat** — może uczestniczyć samodzielnie w Wydarzeniu pod warunkiem posiadania zgody rodzica/opiekuna prawnego (pisemnej, do okazania na żądanie obsługi) oraz ważnego biletu. Organizator zastrzega sobie prawo do weryfikacji wieku i wymagania okazania zgody od osób wyglądających na niepełnoletnie.
- **Ograniczenia wiekowe Wydarzeń:** Na niektóre Wydarzenia może obowiązywać dolna granica wieku uczestnika (np. koncerty od 16 lat, seanse filmowe od 15 lat zgodnie z kategorią wiekową filmu, imprezy tylko dla dorosłych 18+). Informacja taka będzie podana w materiałach promocyjnych. Organizator ma prawo odmówić wstępu osobie niepełnoletniej, jeśli Wydarzenie przeznaczone jest wyłącznie dla widzów pełnoletnich lub o określonym minimum wiekowym (nawet w obecności opiekuna). Przy wydarzeniach dla dorosłych obsługa może żądać dokumentu tożsamości potwierdzającego pełnoletność.
- **Ulgi dla dzieci:** Dzieci do określonego wieku (np. do 2 lub 3 lat) mogą zostać wpuszczone bez biletu, o ile zajmują miejsce na kolanach opiekuna i nie zajmują osobnego fotela — takie zasady jeśli obowiązują, będą wskazane przez Organizatora w informacji o wydarzeniu. W przeciwnym razie każde dziecko niezależnie od wieku musi posiadać bilet.

9. **Bezpieczeństwo i komfort:** Podczas Wydarzenia zabronione są wszelkie zachowania stwarzające zagrożenie dla innych lub utrudniające innym odbiór wydarzenia. W szczególności zabrania się: głośnego rozmawiania, używania urządzeń emitujących dźwięk (np. głośnego odtwarzania muzyki na telefonie), prowadzenia głośnych rozmów przez telefon, zasłaniania innym widzom sceny bez koniecznej potrzeby, przemieszczania się po sali w trakcie trwania przedstawienia (poza nagłymi wypadkami), wspinania się na scenę lub zaplecze, wchodzenia w strefy niedostępne dla publiczności. Telefony komórkowe i inne urządzenia elektroniczne powinny być wyciszone lub wyłączone na czas trwania spektaklu/koncertu. Osoby niestosujące się do powyższych zasad, pomimo upomnień obsługi, mogą zostać wyproszone z sali lub terenu Wydarzenia — **bez prawa do zwrotu kosztów biletu**.

10. **Ewakuacja i sytuacje awaryjne:** Uczestnicy Wydarzenia powinni stosować się do przepisów przeciwpożarowych i zasad bezpieczeństwa obowiązujących w obiekcie. Należy zwracać uwagę na oznaczenia dróg ewakuacyjnych i komunikaty ogłaszane przez obsługę w

razie sytuacji awaryjnych. W przypadku ogłoszenia ewakuacji lub innego alarmu, należy spokojnie opuścić budynek kierując się wskazówkami obsługi lub komunikatami głosowymi. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia losowe wynikłe z nieprzestrzegania przez uczestników poleceń porządkowych lub regulaminu obiektu.

11. Odpowiedzialność uczestnika: Uczestnik Wydarzenia ponosi odpowiedzialność materialną za wszelkie szkody wyrządzone na terenie obiektu z jego winy (np. zniszczenie fotela, sprzętu, elementów wystroju, zagubienie wypożyczonego urządzenia audio-guide itp.). W przypadku szkody, Organizator może obciążyć sprawcę kosztami naprawy lub wymiany uszkodzonego mienia.

X. Odpowiedzialność Organizatora i postanowienia końcowe

- 1. Siła wyższa i okoliczności nadzwyczajne:** Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany, przerwy lub odwołanie Wydarzenia spowodowane okolicznościami niezależnymi od niego, na które nie miał wpływu lub którym nie mógł zapobiec przy dołożeniu należytej staranności (**sita wyższa**). Za siłę wyższą uznaje się w szczególności: klęski żywiołowe i ekstremalne zjawiska pogodowe (istotne zwłaszcza dla imprez plenerowych), ogłoszenie żałoby narodowej, stan klęski żywiołowej lub wyjątkowej, stan epidemii, nagłą chorobę lub wypadek uniemożliwiający występ artysty, decyzje organów władzy wpływające na możliwość przeprowadzenia Wydarzenia, jak również inne nagłe zdarzenia losowe pozostające poza kontrolą Organizatora.
- 2. Ograniczenie odpowiedzialności za odwołanie:** W przypadku odwołania lub przerwania Wydarzenia z przyczyn, o których mowa powyżej lub innych przyczyn niezależnych od Organizatora, odpowiedzialność Organizatora wobec posiadacza biletu ogranicza się do możliwości uczestnictwa w wydarzeniu zastępczym (jeśli jest organizowane) albo do zwrotu ceny biletu na zasadach opisanych w rozdziale VII. **Organizator nie odpowiada** za jakiegokolwiek dalsze roszczenia lub szkody majątkowe uczestników związane z odwołaniem lub zmianą Wydarzenia, w szczególności nie pokrywa kosztów dojazdu, noclegu, utraconego zarobku, ani nie wypłaca odszkodowań z tytułu strat moralnych lub rozczarowania.
- 3. Bezpieczeństwo i szkody osobowe:** Organizator dołoży wszelkich starań, aby Wydarzenia odbywały się w warunkach bezpiecznych dla uczestników. Uczestnicy zobowiązani są przestrzegać wskazówek obsługi i zasad Regulaminu, co ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim. **Organizator nie ponosi odpowiedzialności** za ewentualne kontuzje, urazy lub uszczerbek na zdrowiu uczestników powstałe w trakcie Wydarzenia, chyba że wyłączną przyczyną szkody było rażące zaniedbanie ze strony Organizatora (np. niezapewnienie podstawowych środków bezpieczeństwa w obiekcie). Uczestnictwo w niektórych wydarzeniach (np. imprezy plenerowe w trudnym terenie, aktywności ruchowe) może wiązać się z podwyższonym ryzykiem — uczestnik biorąc w nich udział przyjmuje to do wiadomości i zobowiązuje się zachować szczególną ostrożność.
- 4. Mienie uczestników:** Organizator nie odpowiada za rzeczy osobiste pozostawione bez nadzoru w trakcie Wydarzenia. Rekomenduje się korzystanie z szatni (jeśli jest dostępna) do przechowania okryć wierzchnich oraz unikanie wnoszenia na teren Wydarzenia cennych przedmiotów, które nie są niezbędne. W razie zagubienia lub znalezienia przedmiotu na terenie obiektu, należy zgłosić się do obsługi — rzeczy znalezione przechowywane są przez Organizatora przez okres 7 dni, po czym przekazywane do Biura Rzeczy Znalezionych (o ile ich wartość tego wymaga) lub utylizowane, jeśli są to przedmioty o znikomej wartości lub mogące stanowić zagrożenie higieniczne. Organizator nie bierze odpowiedzialności za kradzieże

5. **Wydarzenia zewnętrzne:** W przypadku gdy Wydarzenie w Kopalni Kultury jest organizowane przez podmiot zewnętrzny (np. agencję koncertową, stowarzyszenie, firmę), odpowiedzialność za program, przebieg artystyczny i ewentualne roszczenia uczestników wobec jakości Wydarzenia spoczywa na tym **zewnętrznym Organizatorze**. Kopalnia Kultury, udostępniając salę i pośrednicząc w sprzedaży biletów, odpowiada jedynie za obsługę widowni i kwestie techniczno-porządkowe w obiekcie. Wszelkie reklamacje lub uwagi dotyczące merytorycznej strony Wydarzenia (treści, wykonania artystycznego itp.) będą przekazywane właściwemu organizatorowi zewnętrznemu. Jednocześnie w zakresie zasad uczestnictwa i bezpieczeństwa niniejszy Regulamin nadal obowiązuje publiczność na terenie Kopalni Kultury.

6. **Zmiany Regulaminu:** Dyrektor zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, wytycznych organów nadzoru lub w celu usprawnienia procesu sprzedaży i organizacji Wydarzeń. Zmieniony Regulamin zostanie podany do publicznej wiadomości (poprzez publikację na stronie internetowej Kopalni Kultury oraz dostęp w kasie) z odpowiednim wyprzedzeniem. Zmiany Regulaminu **nie wpływają** na prawa i obowiązki wynikające z transakcji zakupu biletów dokonanych przed datą wejścia w życie zmian — w takich przypadkach obowiązuje wersja Regulaminu z chwili zakupu.

7. **Przepisy końcowe:** W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym Kodeksu cywilnego, ustawy o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej, ustawy o prawach konsumenta oraz aktów prawa miejscowego obowiązujących na terenie miasta Czeladź. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie Regulaminu okazałoby się nieważne lub nieskuteczne w świetle obowiązującego prawa, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu — w miejsce nieważnego postanowienia stosuje się normy prawne o zbliżonym charakterze lub celach.

8. Niniejszy Regulamin został zatwierdzony Zarządzeniem Dyrektora i wchodzi w życie z dniem publikacji. Regulamin obowiązuje na czas nieokreślony do odwołania lub zmiany w trybie przewidzianym powyżej.

XI. Ochrona danych osobowych (RODO)

W związku z realizacją sprzedaży biletów oraz uczestnictwem w Wydarzeniach, Organizator przetwarza dane osobowe Kupujących/Uczestników. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informujemy, że:

1. **Administrator danych:** Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Kopalnia Kultury** z siedzibą przy ul. St. Trznadla 1, 41-253 Czeladź NIP 6252501615, REGON 542402397, reprezentowana przez Dyrektora.
2. **Inspektor Ochrony Danych:** Wyznaczono Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych. Kontakt do IOD: iodo@marwikpoland.pl (adres e-mail) lub pisemnie na adres siedziby Administratora z dopiskiem "IOD".
3. **Cele przetwarzania danych:** Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
 - o **Sprzedaż biletów i realizacja umowy udziału w Wydarzeniu** — dane podane przy zakupie biletu (np. imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu) są niezbędne do

zawarcia i wykonania umowy sprzedaży biletu oraz umowy o udział w wydarzeniu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO — wykonanie umowy).

- **Organizacja Wydarzenia i obsługa uczestników** — np. przygotowanie listy rezerwacji, zapewnienie miejsc, informowanie o zmianach organizacyjnych, obsługa ewentualnych reklamacji lub zwrotów (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO).
 - **Spełnienie obowiązków prawnych ciążących na Administratorze** — np. wystawienie faktury i rozliczenia finansowe, obowiązki archiwizacyjne, rachunkowe i podatkowe (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c RODO — obowiązek prawny wynikający z przepisów, m.in. ustawy o rachunkowości, ordynacji podatkowej).
 - **Ewentualne ustalenie, dochodzenie lub obrona roszczeń prawnych** — w razie sporów związanych z umową lub szkodami (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f RODO — prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na zabezpieczeniu informacji na wypadek roszczeń).
 - **Marketing bezpośredni własnych usług Administratora (opcjonalnie)** — jeśli wyraził/a Pani/Pan odrębną dobrowolną zgodę na otrzymywanie newslettera lub informacji o wydarzeniach (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a RODO — zgoda, przy czym brak wyrażenia zgody nie wpływa na możliwość zakupu biletów).
4. **Odbiorcy danych:** Pani/Pana dane osobowe mogą być powierzone lub udostępniane następującym kategoriom podmiotów współpracujących z Administratorem, w szczególności:
- **podmiotom obsługującym płatności elektroniczne** (np. operatorowi systemu Przelewy24) w zakresie niezbędnym do zrealizowania opłaty za bilet,
 - **dostawcom usług informatycznych i hostingowych** — utrzymującym infrastrukturę strony internetowej i systemu sprzedaży biletów,
 - **podmiotom świadczącym usługi finansowo-księgowe lub doradcze** (np. biuro rachunkowe, kancelaria prawna) — w zakresie, w jakim dostęp do danych jest konieczny do realizacji tych usług na rzecz Kopalni Kultury,
 - **podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa** — takim jak organy skarbowe (dla kontroli dokumentów finansowych) lub organy ścigania (w razie prawnie uzasadnionego żądania).

Wszystkie podmioty przetwarzające dane na zlecenie Administratora zobowiązane są do zachowania poufności i spełnienia wymogów bezpieczeństwa danych zgodnie z zawartymi umowami powierzenia.

5. **Okres przechowywania danych:** Dane osobowe Kupujących będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów wskazanych w pkt 3.
- Dane związane z realizacją umowy zakupu biletu i udziału w Wydarzeniu — przez czas trwania umowy, a następnie do upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń (zwykle 3 lata lub 6 lat w przypadku roszczeń majątkowych, licząc od końca roku, w którym odbyło się Wydarzenie).
 - Dane dotyczące rozliczeń finansowych (np. kopie faktur, dowody sprzedaży) — przez okres wymagany przepisami o rachunkowości i podatkowymi, tj. 5 lat licząc od początku

- Dane przetwarzane na podstawie zgody (np. do celów marketingowych) — do czasu wycofania zgody przez osobę, której dane dotyczą lub ustania celu, dla którego zgoda była wyrażona.

Po upływie wskazanych okresów dane zostaną usunięte lub zanonimizowane w sposób trwały.

6. Prawa osoby, której dane dotyczą: Przysługuje Pani/Panu prawo do:

- **dostępu do swoich danych osobowych** oraz otrzymania ich kopii,
- **sprostowania** (poprawienia) swoich danych, jeśli są nieaktualne lub nieprawidłowe,
- **usunięcia danych ("prawo do bycia zapomnianym")**, w przypadkach przewidzianych w art. 17 RODO (np. gdy dane nie są już niezbędne do celów, dla których były zebrane, lub cofnięto zgodę na przetwarzanie, a nie ma innej podstawy prawnej),
- **ograniczenia przetwarzania** danych, w przypadkach określonych w art. 18 RODO (np. zakwestionowanie prawidłowości danych — na okres pozwalający to sprawdzić),
- **przenoszenia danych**, które przetwarzamy na podstawie zgody lub umowy — tj. otrzymania od nas danych w ustrukturyzowanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego, lub żądania przestania tych danych innemu wskazanemu administratorowi, jeśli jest to technicznie możliwe,
- **wniesienia sprzeciwu** wobec przetwarzania danych opartego na prawnie uzasadnionym interesie Administratora (art. 21 RODO), z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją — w takim przypadku przestaniemy przetwarzać te dane, chyba że wykażemy istnienie ważnych, prawnie uzasadnionych podstaw, które według prawa uznawane są za nadrzędne wobec Pani/Pana interesów, praw i wolności lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

7. Prawo skargi: Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego — tj. do **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych** (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) — jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa z zakresu ochrony danych osobowych.

8. Dobrowolność podania danych: Podanie przez Panią/Pana danych osobowych w procesie zakupu biletu (czy rezerwacji) jest dobrowolne, lecz **niezbędne do zawarcia i realizacji umowy**. Konsekwencją niepodania wymaganych danych będzie niemożność dokonania sprzedaży biletu lub realizacji rezerwacji (np. brak adresu e-mail uniemożliwi dostarczenie biletu elektronicznego). W przypadku danych zbieranych na podstawie zgody — podanie ich jest całkowicie dobrowolne i nie wpływa na możliwość zakupu biletu.

9. Zautomatyzowane przetwarzanie: Pani/Pana dane osobowe nie są przetwarzane w sposób polegający na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu. Oznacza to, że nie stosujemy wobec Kupujących żadnych mechanizmów, które wywoływałyby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływały na Klienta w oparciu wyłącznie o automatyczną analizę danych. Wszystkie decyzje dotyczące np. akceptacji rezerwacji, przyznania uprawnień itp. podejmowane są przez upoważniony personel.

DYREKTOR
Kopalni Kultury
Renata Cesać
mgr Renata Cesać