

Regulamin zakupu i rezerwacji biletów w Ostrowskim Centrum Kultury

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji i zwrotu biletów przez **Ostrowskie Centrum Kultury** z siedzibą przy ul. Wolności 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury pod nr 2, NIP: 6222585642, REGON: 300202148, dla kas biletowych:
Ostrowskie Centrum Kultury – ul. Wolności 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski;
Forum Synagoga – ul. Raszkowska 21, 63-400 Ostrów Wielkopolski,
oraz w serwisie internetowym.
2. Kasy biletowe – godziny pracy i dane kontaktowe:
Ostrowskie Centrum Kultury
Kasa czynna od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 20.00,
w pozostałych przypadkach na 1 godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia.
tel. 62 736 40 60 w.61
mail: kasa@ockostrow.pl

Forum Synagoga
Kasa czynna od wtorku do piątku w godzinach 11.00 -19.00,
w soboty i niedziele w godzinach 10.00 -14.00.
tel. 62 720 38 80
mail: synagoga@ockostrow.pl
3. Definicje skrótów użytych w regulaminie:
OCK – Ostrowskie Centrum Kultury
FS – Forum Synagoga

II. REZERWACJA INDYWIDUALNA BILETÓW

1. Rezerwacji indywidualnych biletów można dokonywać w kasach **OCK** oraz **FS** osobiście bądź telefonicznie.
2. Rezerwacji telefonicznej można dokonywać podając pracownikowi kasy następujące dane: imię, nazwisko, oraz numer telefonu kontaktowego / adres email zamawiającego. Rezerwujący bilety wyraża tym samym zgodę na kontakt ze strony sprzedającego w celu skutecznej obsługi lub w przypadku ewentualnych zmian w rezerwacji.
3. Termin rezerwacji biletów wynosi 7 dni (na min. 10 dni przed wydarzeniem), po tym terminie rezerwacja zostaje automatycznie anulowana a bilet skierowany do ponownej sprzedaży.
4. Na 4 dni przed datą wydarzenia można dokonać rezerwacji obowiązującej jedynie do dnia następnego.
5. Na mniej niż 3 dni przed wydarzeniem nie ma możliwości dokonania rezerwacji.
6. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest jednokrotne przedłużenie rezerwacji na czas wyznaczony przez pracownika kasy.

III. REZERWACJA GRUPOWA BILETÓW

1. Rezerwacji grupowych (minimum 10 szt. biletów) należy dokonywać telefonicznie lub osobiście oraz poprzez złożenie w formie pisemnej formularza zamówienia podpisanego przez osobę upoważnioną do rezerwacji i przekazanie go osobiście do kasy lub mailowo na adres: kasa@ockostrow.pl, lub synagoga@ockostrow.pl nie później niż 3 dni od daty rezerwacji złożonej telefonicznie.
2. Termin odbioru biletów grupowych zarezerwowanych telefonicznie w kasie wynosi 7 dni. Po tym terminie rezerwacja zostaje anulowana, a bilety skierowane do ponownej sprzedaży.

IV. SPRZEDAŻ BILETÓW

1. **Sprzedaż stacjonarna** - bilety na wydarzenia organizowane i współorganizowane przez Ostrowskie Centrum Kultury można zakupić bezpośrednio w kasie OCK i FS. Płatności przyjmowane są gotówką i kartami płatniczymi.

Sprzedaż internetowa - bilety na wydarzenia organizowane i współorganizowane przez Ostrowskie Centrum Kultury można zakupić w serwisie biletowym Bilety24.pl www.bilety24.pl. Obowiązuje regulamin serwisu Bilety24.pl, chyba, że Organizator (**OCK**), w porozumieniu z serwisem, postanowi inaczej.

2. Za bilety zarezerwowane osobiście oraz telefonicznie płatności można dokonać przelewem w ciągu 7 dni od dnia rezerwacji, jednak nie później niż 5 dni przed wydarzeniem.
3. Opłaty przelewem należy dokonać na rachunek bankowy:
Ostrowskie Centrum Kultury
ul. Wolności 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski
Bank Santander 79 1090 1160 0000 0001 4130 0805

W tytule przelewu należy podać nazwisko bądź nazwę instytucji, na które złożona została rezerwacja, liczbę zakupionych biletów oraz datę, godzinę i tytuł wydarzenia. Zakupione w ten sposób bilety można odebrać w kasie po zaksięgowaniu wpłaty.

4. Faktury VAT dla osób fizycznych wystawiane są na życzenie kupującego w chwili zakupu biletów.
5. Bilety na wydarzenia innych organizatorów (nieorganizowane przez Ostrowskie Centrum Kultury) odbywające się w OCK i FS można zakupić w kasie. Płatności przyjmowane są tylko gotówką.

V. ZNIŻKI

1. Karty upoważniają do zakupu biletów ze zniżką wyłącznie na wydarzenia organizowane przez **OCK** w **OCK** i **FS** oraz **3mk Arena Ostrów**.
Imienną kartę upoważniającą do zniżki należy każdorazowo okazać przy zakupie biletu.
2. Bileter jest upoważniony do weryfikacji karty wraz z dowodem tożsamości podczas kontroli biletów przy wstępie na wydarzenie.

KARTA DUŻEJ RODZINY:

- **Ostrowska Karta Rodziny 3+**

- **Karta Dużej Rodziny Gminy Ostrów Wielkopolski**

Upoważnia każdą osobę legitymującą się kartą Dużej Rodziny do zakupu biletów z **50% zniżką**.

KARTA SENIORA:

- **Ostrowska Karta Seniora**

Upoważnia każdą osobę legitymującą się kartą Seniora do zakupu biletów z **30% zniżką**.

KARTA KRWIODAWCY:

- **Ostrowska Karta Krwiodawcy**

Upoważnia każdą osobę legitymującą się kartą Krwiodawcy do zakupu biletów z **30% zniżką**.

KARTA MIESZKAŃCA:

- **Ostrowska Karta Mieszkańca**

Upoważnia każdą osobę legitymującą się kartą mieszkańca do zakupu biletów:

- z **10% zniżką** na wydarzenia organizowane przez **OCK** w **OCK** i **FS**;

- z **20% zniżką** na wydarzenia organizowane przez **OCK** w **3mk Arena Ostrów**.

VI. ZWROT BILETÓW

1. **OCK** zwraca należność za zakupione bilety wyłącznie w przypadku odwołania oraz zmiany daty i/lub miejsca wydarzenia.
2. Należność za zwrot zakupionych biletów nastąpi wyłącznie po przedłożeniu w kasie zakupionych biletów oraz potwierdzenia zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT).
3. Bilet zakupiony w serwisie biletowym (**Bilety24**) nie podlega zwrotowi pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania wydarzenia, zmiany daty i/lub miejsca wydarzenia przez Organizatora (**OCK**). Zwrotowi podlega tylko i wyłącznie wartość biletu, pozostałe opłaty serwisowe w tym opłaty transakcyjne są bezzwrotne.
4. Zgodnie z postanowieniami art. 38 pkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
5. Zwrot nastąpi w terminie do 31 dni od daty wydania dyspozycji zwrotu przez **OCK**.
6. Jeżeli Klient zlecił wystawienie faktury za zakup biletu, zwrot środków może otrzymać jedynie po wcześniejszym potwierdzeniu otrzymania korekty do faktury. Za potwierdzenie uznaje się odesłanie podpisanego dokumentu do Organizatora (**OCK**) lub serwisu (**Bilety24**). Faktura korygująca może być wystawiona w formie elektronicznej i dostarczona drogą mailową na adres wskazany przez Klienta podczas zakupu, na zasadach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT). Wówczas fakturę korygującą uznaje się za dostarczoną bez konieczności drukowania i odsyłania podpisanej kopii faktury.

VII. WIDZOWIE SPÓŹNIENI

1. Ze względu na charakter wydarzenia należy liczyć się z możliwością niewpuszczenia osoby spóźnionej na salę.
2. W takim przypadku możliwe jest zajęcie wykupionego miejsca dopiero:
 - po przerwie w wydarzeniu (jeżeli taka występuje), np.: spektakl teatralny, kabaretowy;
 - po pierwszych oklaskach, np.: koncert, recital.
3. Osobie spóźnionej nie przysługuje prawo do zwrotu za zakupiony bilet.

VIII. OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE

1. Na Dużej Scenie **OCK** znajdują się trzy miejsca wydzielone dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, zlokalizowanych w górnej części sali (wejście C) na I piętrze – wjazd windą z poziomu parteru. Osoby niepełnosprawne chcące skorzystać z pomocy pracownika w dotarciu na salę prosimy o wcześniejszy kontakt telefoniczny.
2. Ostrowskie Centrum Kultury posiada urządzenia poprawiające osobom z dysfunkcjami słuchu komfort uczestnictwa w wydarzeniach kulturalnych, edukacyjnych i społecznych. Na planie widowni Dużej Sceny oznaczone są miejsca dla osób niedosłyszących oraz ewentualnie im towarzyszących. Osoby chcące skorzystać z tych urządzeń prosimy o zgłoszenie tego faktu przy zakupie biletu.

IX. REKLAMACJE

Reklamacje należy składać w formie pisemnej na adres:
Ostrowskie Centrum Kultury,
ul. Wolności 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski

X. KLAUZULA INFORMACYJNA

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informujemy, że administratorem danych osobowych jest Ostrowskie Centrum Kultury z siedzibą przy ul. Wolności 2, 63-400 Ostrów Wielkopolski, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury pod nr 2, NIP: 6222585642, REGON: 300202148 tel. 62 736 40 60, e-mail: sekretariat@ockostrow.pl.

1. Podstawą prawną przetwarzania danych Klientów będzie: udzielona zgoda, niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie Klienta przed zawarciem umowy, niezbędność do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, niezbędność do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora np. takich jak udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski Klientów.
2. Podanie danych jest dobrowolne, lecz konsekwencją ich niepodania jest brak możliwości udziału w wydarzeniu.
3. Dane osobowe Klientów będą przetwarzane w następujących celach: obsługi zakupu (sprzedaży, rezerwacji i zwrotów) biletów, dochodzenia roszczeń i odszkodowań, prowadzenia działań marketingowych, udzielania odpowiedzi na pisma i wnioski oraz udzielanie odpowiedzi w toczących się postępowaniach, prowadzenia działań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa archiwizacji, spełniania obowiązku prawnego ciążącego na Ostrowskim Centrum Kultury.
4. Odbiorcami danych osobowych Klientów mogą być podmioty przetwarzające dane na zlecenie administratora (m.in. firmy IT, kancelarie prawne, itp.).
5. W oparciu o przetwarzane dane nie będzie miało miejsca zautomatyzowane podejmowanie decyzji ani profilowanie.
6. Dane przetwarzane będą do czasu cofnięcia zgody.
7. Klientowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, jednak bez uszczerbku dla przetwarzania, którego dokonano przed cofnięciem zgody, żądania dostępu do danych oraz do ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, usunięcia, a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdyby przetwarzanie danych naruszało wymienione prawa lub naruszało RODO.
8. We wszystkich sprawach dot. przetwarzania danych osobowych oraz realizacji przysługujących praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z wyznaczonym inspektorem ochrony danych przez e-mail: korzuch@infoic.pl.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.01.2026 r.
2. Ostrowskie Centrum Kultury zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu z przyczyn prawnych lub organizacyjnych. O treści zmian Ostrowskie Centrum Kultury poinformuje przez umieszczenie na stronie internetowej OCK wiadomości o zmianie Regulaminu oraz utrzymanie tej informacji na stronie OCK przez okres co najmniej 14 kolejnych dni kalendarzowych. Zmiany wchodzi w życie w terminie podanym wraz z informacją o zmianie Regulaminu.
3. Niniejszy Regulamin dostępny jest nieodpłatnie na stronie internetowej Ostrowskiego Centrum Kultury pod adresem www.ockostrow.pl oraz w siedzibie Ostrowskiego Centrum Kultury. Klienci mogą uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza zamieszczonego na stronie głównej Ostrowskiego Centrum Kultury oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
4. Uznanie jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu lub jego części za nieważne lub niewykonalne, nie wpływa na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
5. Niniejszy Regulamin sporządzony został zgodnie z prawem polskim i wyłącznie to prawo winno być stosowane do jego interpretacji, w szczególności w przypadkach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, a także w sytuacji sporu mającego za przedmiot postanowienia niniejszego Regulaminu.
6. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych w wyniku stosowania niniejszego Regulaminu zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Ostrowskiego Centrum Kultury.