

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W DOMU MUZYKI I TAŃCA

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin ("Regulamin") określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Dom Muzyki i Tańca za pośrednictwem serwisu internetowego prowadzonego pod adresem www.dmit.com.pl, warunki świadczenia tych usług, warunki zawierania umów sprzedaży biletów drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.2. Sprzedawcą biletów oraz usługodawcą w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1513) jest Dom Muzyki i Tańca, ul. gen. Charlesa de Gaulle'a 17, 41-800 Zabrze, samorządowa instytucja kultury wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Miasto Zabrze pod nr 1/92, NIP 6482004240, REGON 000282412, ("DMiT" lub "Sprzedawca").
- 1.3. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) Serwis - serwis internetowy prowadzony przez DMiT pod adresem www.dmit.com.pl wraz z udostępnionym w nim systemem sprzedaży biletów;
 - b) Kupujący - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Serwisu lub zawiera ze Sprzedawcą umowę sprzedaży Biletu;
 - c) Konsument - Kupujący będący konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego;
 - d) Wydarzenie - koncert, spektakl lub inne wydarzenie artystyczno-rozrywkowe odbywające się w Domu Muzyki i Tańca, na które bilety sprzedaje DMiT;
 - e) Bilet - dokument potwierdzający zawarcie umowy i uprawniający do wstępu na Wydarzenie: nabyty w Serwisie - w postaci elektronicznej, przeznaczony do samodzielnego wydruku przez Kupującego, a nabyty w kasie DMiT - w postaci papierowej;
 - f) Regulamin Imprez - Regulamin Imprez Domu Muzyki i Tańca, określający zasady wstępu na Wydarzenia i uczestnictwa w nich, dostępny w Serwisie w zakładce "Regulaminy".
- 1.4. Regulamin dotyczy wyłącznie sprzedaży Biletów, których sprzedawcą jest DMiT.
- 1.5. Regulamin nie ma zastosowania w przypadku, gdy organizator imprezy lub wydarzenia odbywającego się w Domu Muzyki i Tańca nie korzysta z kanałów sprzedaży biletów oferowanych przez DMiT. Sprzedaż biletów na taką imprezę lub takie wydarzenie, w tym prowadzona za pośrednictwem zewnętrznych serwisów internetowych, odbywa się na zasadach określonych przez jej organizatora lub podmiot prowadzący sprzedaż.
- 1.6. Bilety, których sprzedawcą jest DMiT, można nabyć w Serwisie oraz w kasie DMiT, w godzinach jej pracy podanych w Serwisie. Do sprzedaży prowadzonej w kasie nie stosuje się postanowień Regulaminu dotyczących zawierania umowy drogą

elektroniczną; zasady zwrotu Biletów, o których mowa w ust. 7.2, stosuje się odpowiednio.

- 1.7. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w Serwisie, przed zawarciem umowy, w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Kupujący.

2. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

- 2.1. DMIŁ świadczy za pośrednictwem Serwisu następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a) przeglądanie repertuaru i informacji o Wydarzeniach;
 - b) zakup Biletów bez rejestracji, po podaniu i zweryfikowaniu adresu poczty elektronicznej;
 - c) korzystanie z koszyka zakupowego.
- 2.2. Korzystanie z usług, o których mowa w ust. 2.1, jest bezpłatne; odpłatny jest wyłącznie zakup Biletu, zgodnie z ceną podaną w Serwisie.
- 2.3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z Serwisu i ulega rozwiązaniu z chwilą zaprzestania korzystania z Serwisu.

3. Warunki świadczenia usług, wymagania techniczne i zakaz dostarczania treści bezprawnych

- 3.1. Do korzystania z Serwisu niezbędne są:
 - a) urządzenie z dostępem do sieci Internet;
 - b) aktualna wersja przeglądarki internetowej z włączoną obsługą JavaScript i plików cookies;
 - c) aktywne konto poczty elektronicznej;
 - d) drukarka lub inne urządzenie umożliwiające okazanie Biletu w postaci elektronicznej lub jego wydrukowanie.
- 3.2. Kupującego obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
- 3.3. DMIŁ informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami występującymi w sieci Internet (w szczególności złośliwe oprogramowanie i próby wyłudzenia danych) i zaleca stosowanie przez Kupującego aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz ostrożność przy otwieraniu wiadomości nieznanego pochodzenia. DMIŁ nie wysyła wiadomości z prośbą o podanie hasła.
- 3.4. DMIŁ dokłada należytej staranności w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu, jednak zastrzega możliwość występowania czasowych przerw w jego funkcjonowaniu wynikających z konieczności przeprowadzenia prac technicznych, konserwacyjnych lub z przyczyn niezależnych od DMIŁ.

4. Zakup Biletów - zawarcie umowy sprzedaży

- 4.1. Zakup Biletu w Serwisie obejmuje następujące kroki:
 - a) wybór Wydarzenia i użycie opcji "Kup bilet";
 - b) wybór miejsc na planie widowni i użycie opcji „Przejdź do zakupu”;

- c) sprawdzenie podsumowania zamówienia, obejmującego Wydarzenie, wybrane miejsca oraz łączną cenę;
 - d) uzupełnienie podstawowych danych, tj. imię, nazwisko, adres e-mail, zaakceptowanie Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych;
 - e) wybór formy płatności i dokonanie zapłaty.
- 4.2. Z chwilą wyboru miejsc są one blokowane na czas dokończenia transakcji, wynoszący 15 minut. Niedokonanie zapłaty w tym czasie powoduje anulowanie zamówienia i zwolnienie miejsc.
- 4.3. Umowa sprzedaży Biletu zostaje zawarta z chwilą pozytywnej autoryzacji płatności. Na adres poczty elektronicznej Kupującego przesyłane jest potwierdzenie zakupu wraz z Biletem w postaci elektronicznej, w formacie PDF, stanowiącym załącznik do wiadomości.
- 4.4. Kupujący jest obowiązany podać prawdziwe i kompletne dane niezbędne do realizacji zamówienia. Skutki podania danych nieprawdziwych, niekompletnych lub błędnych, w szczególności błędnego adresu poczty elektronicznej, obciążają Kupującego. DMIŁ nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie biletu ani brak możliwości realizacji zamówienia, jeżeli są one następstwem podania przez Kupującego nieprawidłowych lub niekompletnych danych bądź innych okoliczności leżących po jego stronie.

5. Ceny i płatności

- 5.1. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich i są cenami brutto. Łączna cena zamówienia, obejmująca wszystkie jego składniki, jest prezentowana Kupującemu przed złożeniem zamówienia.
- 5.2. Płatności w Serwisie obsługuje serwis Przelewy24, którego operatorem jest PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, KRS 0000347935, krajowa instytucja płatnicza nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP24/2014. Płatności można dokonać kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym, zgodnie z aktualną ofertą operatora płatności.
- 5.3. Zapłaty należy dokonać niezwłocznie po złożeniu zamówienia, w czasie blokady miejsc, o której mowa w ust. 4.2.
- 5.4. Na żądanie Kupującego Sprzedawca wystawia fakturę. W celu sprawnej realizacji żądania dane niezbędne do wystawienia faktury powinny zostać przekazane najpóźniej przy składaniu zamówienia, nie później jednak niż przed rozpoczęciem Wydarzenia, którego dotyczy zakup Biletu. W przypadku zamówienia zakupu Biletu za pośrednictwem Serwisu chęć otrzymania faktury oraz dane niezbędne do jej wystawienia należy zgłosić na adres kasa@dmil.com.pl
- 5.5. W przypadku oczywistego błędu technicznego lub omyłki pisarskiej dotyczącej ceny Biletu DMIŁ zastrzega sobie prawo do anulowania zamówienia po niezwłocznym poinformowaniu Kupującego i zwrocie wszystkich otrzymanych płatności.

6. Bilet i jego dostarczenie

- 6.1. Po dokonaniu zapłaty Serwis wysyła Bilety do wydruku na adres poczty elektronicznej Kupującego. Bilet nie jest doręczany w postaci papierowej.
- 6.2. Bilet należy okazać przy wejściu na Wydarzenie w postaci wydruku albo w postaci elektronicznej, o ile umożliwia on odczyt kodu identyfikacyjnego. Bilet podlega jednokrotnej weryfikacji przy wejściu. Każdy bilet posiada unikalny kod identyfikacyjny, który może zostać skutecznie zeskanowany wyłącznie jeden raz. W przypadku przedstawienia kilku egzemplarzy tego samego Biletu za ważny uznaje się wyłącznie egzemplarz zeskanowany jako pierwszy. Powyższe ograniczenie wynika z zasad funkcjonowania systemu kontroli dostępu i nie narusza praw osoby, która zgodnie z prawem nabyła Bilet. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki powielenia lub udostępnienia Biletu osobom trzecim przez Kupującego. Skanowanie Biletu ma charakter jednorazowy. Opuszczenie budynku przez uczestnika po uprzednim zeskanowaniu Biletu jest równoznaczne z rezygnacją z dalszego udziału w Wydarzeniu i pozbawia prawa do ponownego wstępu, chyba że organizator postanowi inaczej.
- 6.3. Kupujący jest obowiązany chronić Bilet przed utratą, skopiowaniem i udostępnieniem osobom trzecim. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę Biletu, jego zniszczenie, udostępnienie lub wykorzystanie przez osoby trzecie.
- 6.4. Zasady wstępu na Wydarzenie i uczestnictwa w nim, w tym zakaz odsprzedaży dokumentów uprawniających do wstępu, określa Regulamin Imprez.

7. Odstąpienie od umowy i zwrot Biletów

- 7.1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796) prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi. W związku z tym Kupującemu nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Biletu, o którym mowa w art. 27 tej ustawy.
- 7.2. Kupujący może żądać zwrotu ceny Biletu w przypadku odwołania Wydarzenia albo zmiany jego terminu lub miejsca. W przypadku zmiany terminu Wydarzenia Bilet zachowuje ważność na nowy termin, chyba że Kupujący zażąda zwrotu ceny. Zmiana programu Wydarzenia, wykonawców lub innych elementów niemających charakteru istotnej zmiany Wydarzenia nie stanowi podstawy do zwrotu ceny Biletu, chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
- 7.3. Żądanie zwrotu ceny Biletu zakupionego w Serwisie należy przestać na adres zwroty@dmit.com.pl, podając numer zamówienia lub załączając potwierdzenie zakupu. Bilety zakupione w kasie DMIT podlegają zwrotowi w kasie, w godzinach jej pracy.
- 7.4. Żądanie zwrotu powinno zostać zgłoszone w terminie wyznaczonym przez organizatora Wydarzenia.
- 7.5. Zwrot środków następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia uwzględnienia żądania zwrotu.

- 7.6. DMIT nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane działaniem siły wyższej, przez którą rozumie się zdarzenia zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności klęski żywiołowe, decyzje organów administracji publicznej, zagrożenia bezpieczeństwa, awarie infrastruktury technicznej lub inne zdarzenia uniemożliwiające przeprowadzenie Wydarzenia. W takim przypadku DMIT podejmie decyzję o zmianie terminu Wydarzenia albo o zwrocie środków za zakupione Bilety zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. DMIT nie zwraca kosztów poniesionych przez Kupującego w związku z udziałem w Wydarzeniu, w szczególności kosztów dojazdu, noclegu, parkingu, wyżywienia, ubezpieczenia ani innych wydatków towarzyszących, chyba że obowiązek ich zwrotu wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

8. Reklamacje i pozasądowe rozwiązywanie sporów

- 8.1. Kupujący może złożyć reklamację dotyczącą funkcjonowania Serwisu, procesu zakupu lub Biletu na adres sekretariat@dmitt.com.pl albo pisemnie na adres Sprzedawcy wskazany w ust. 1.2.
- 8.2. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko lub nazwę Kupującego, dane kontaktowe, numer zamówienia lub Biletu oraz opis zastrzeżeń.
- 8.3. Sprzedawca rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, w takiej formie, w jakiej reklamacja została złożona, chyba że Kupujący wskaże inną formę odpowiedzi.
- 8.4. Reklamacje dotyczące płatności mogą być składane również do operatora płatności, zgodnie z jego regulaminem.
- 8.5. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z bezpłatnej pomocy miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, a także z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej.

9. Ochrona danych osobowych

- 9.1. Administratorem danych osobowych Kupujących jest Dom Muzyki i Tańca, ul. gen. Charlesa de Gaulle'a 17, 41-800 Zabrze. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się kontaktować pod adresem iod@dmitt.com.pl.
- 9.2. Dane osobowe przetwarzane są w celu:
- a) świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zawarcia i wykonania umowy sprzedaży Biletu (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b) wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze, w szczególności podatkowych i rachunkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - c) rozpatrywania reklamacji i żądań zwrotu oraz ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

- 9.3. Odbiorcami danych osobowych mogą być: PayPro S.A. jako operator płatności, będący odrębnym administratorem danych w zakresie realizacji płatności; podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi informatyczne, hostingowe, poczty elektronicznej oraz utrzymania Serwisu i systemu sprzedaży biletów, na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych; podmioty uprawnione do ich otrzymania na podstawie przepisów prawa.
- 9.4. Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy, a po jego upływie przez okres wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami podatkowymi i o rachunkowości, oraz do upływu terminu przedawnienia roszczeń.
- 9.5. Kupującemu przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, a w zakresie przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawo wniesienia sprzeciwu, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 9.6. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do zakupu Biletu. Dane nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

10. Postanowienia końcowe

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- 10.2. DMIiT może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zmiany przepisów prawa lub sposobu funkcjonowania Serwisu. Zmiana Regulaminu nie dotyczy umów sprzedaży Biletów zawartych przed dniem jej wejścia w życie. Zmieniony Regulamin publikuje się w Serwisie.
- 10.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem określonym w zarządzeniu Dyrektora Domu Muzyki i Tańca wprowadzającym Regulamin.

Dyrektor Domu Muzyki i Tańca w Zabrzu