

Regulamin sprzedaży biletów Instytutu im. Jerzego Grotowskiego

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Instytut im. Jerzego Grotowskiego z siedzibą we Wrocławiu, Rynek-Ratusz 27, 50-101 Wrocław, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 27/99, posiadający numer NIP 896-000-55-49, REGON 001413508 w formie stacjonarnej (kasa biletowa) oraz online (poprzez stronę internetową: www.bilety.grotowski-institute.pl).
2. Organizatorem wydarzeń jest Instytut im. Jerzego Grotowskiego z siedzibą we Wrocławiu, Rynek-Ratusz 27, 50-101 Wrocław, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 27/99.

§1. Definicje

1. W Regulaminie stosowane są następujące pojęcia:
 - **Regulamin** – regulamin określający zasady i warunki sprzedaży stacjonarnej oraz online biletów na wydarzenia organizowane lub współorganizowane przez Instytut;
 - **Instytut** – Instytut im. Jerzego Grotowskiego z siedzibą we Wrocławiu, Rynek-Ratusz 27, 50-101 Wrocław;
 - **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, dokonująca zakupu lub rezerwacji za pośrednictwem systemu sprzedaży online;
 - **Wydarzenie** – spektakle, warsztaty, pokazy pracy, koncerty, wykłady i inne wydarzenia kulturalne odbywające się w siedzibie Instytutu, organizowane lub współorganizowane przez Instytut;
 - **Bilet** – bilet uprawniający do wejścia na dane wydarzenie, w odniesieniu do sprzedaży online posiada formę elektroniczną, stacjonarnie jest w formie papierowej; zabezpieczony unikatowym kodem weryfikacyjnym. Bilety sprzedawane na 30 minut przed wydarzeniem mają formę papierową bez kody weryfikacyjnego.
 - **System sprzedaży online** – system umożliwiający rezerwację i zakup Biletów online, dostępny na stronie www.bilety.grotowski-institute.pl.
2. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z Systemu sprzedaży online:
 - a) urządzenie (komputer, laptop, tablet, smartfon) z dostępem do stabilnego połączenia z Internetem,
 - b) urządzenie wyposażone w aktualną wersję przynajmniej jednej z popularnych przeglądarek internetowych (np. Google Chrome w wersji 140 lub wyższej, Mozilla Firefox w wersji 142 lub wyższej, Microsoft Edge w wersji 138 lub wyższej, Opera w wersji 120 lub wyższej, Safari w wersji 18.6 lub wyższej), które obsługują pliki cookie oraz JavaScript; (dopuszczalne jest stosowanie innych wersji przeglądarek

internetowych, jeżeli zapewniają one pełną zgodność z wersjami wymienionymi powyżej,

- c) dostęp do poczty elektronicznej,
 - d) program do odczytu plików w formacie PDF.
3. Dla zachowania bezpieczeństwa korzystania z Systemu sprzedaży online zaleca się, aby urządzenie, z którego korzysta Kupujący posiadało:
- a) system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i uaktualnień,
 - b) skuteczną zaporę bezpieczeństwa (firewall),
 - c) zainstalowane wszystkie dostępne aktualizacje systemu operacyjnego oraz przeglądarki internetowej, które dotyczą bezpieczeństwa,
 - d) aktywowaną funkcję akceptacji plików cookies oraz Java Script w przeglądarce internetowej.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu danych przesyłanych za pośrednictwem Systemu, Instytut stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożeń związanych z korzystaniem z Systemu.
5. W Systemie wykorzystywane są wyłącznie sesyjne pliki cookies niezbędne do prawidłowego działania Systemu.

§2. Zasady sprzedaży Biletów

1. Bilety na wydarzenia można nabywać:
 - a) osobiście w kasie Instytutu,
 - b) za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.grotowski-institute.pl.
2. Zakup Biletu jest równoznaczny z akceptacją niniejszego Regulaminu.
3. Wszystkie ceny Biletów podawane są w złotych polskich (PLN) jako ceny brutto (zawierające wszystkie podatki i opłaty), zgodnie z ustawą o informowaniu o cenach towarów i usług.
4. Instytut zastrzega sobie prawo do ograniczenia liczby Biletów, które może zakupić jedna osoba.
5. Zakupiony Bilet upoważnia do jednorazowego wstępu na wskazane Wydarzenie, w określonym dniu i godzinie.
6. Każdy Bilet oznaczony jest indywidualnym kodem kreskowym oraz numerem identyfikacyjnym. Bilet może zawierać ponadto informację określającą tytuł Wydarzenia, jego lokalizację i termin, numer miejsca oraz rodzaj Biletu i jego cenę.
7. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego właściwe odczytanie i weryfikację może zostać uznany za nieważny i nie będzie uprawniał do uczestnictwa w Wydarzeniu.
8. Niezależnie od formy Biletu, należy zachować go do momentu zakończenia Wydarzenia.
9. Bilet online można wydrukować lub zachować na urządzeniu przenośnym umożliwiającym jego okazanie i weryfikację.

10. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go innej osobie, kopiowanie, utrata, jak również udostępnienie kodu kreskowego lub numeru identyfikacyjnego może uniemożliwić uczestnictwo w Wydarzeniu.
11. Instytut nie jest zobowiązany do zwrotu ceny sprzedaży, gdy na skutek zdarzeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym osoba nieuprawniona posłuży się Biletem w celu wejścia na Wydarzenie.

§3. Rodzaje i ceny Biletów

1. W Systemie sprzedaży online dostępne są Bilety oraz bezpłatne wejściówki.
2. W Instytucie obowiązują ceny Biletów na wydarzenia od 10 do 190 PLN.
3. Rodzaje Biletów i ulg:
 - regularny – cena bez zniżek,
 - ulgowy – zniżka dla uczniów i uczennic, studentów i studentek, doktorantów i doktorantek, nauczycieli i nauczycielek, osób powyżej 60 roku życia, emerytów i emerytek, rencistów i rencistek, pracowników i pracownic instytucji kultury, pracowników i pracownic teatrów, przedstawicieli i przedstawicielek festiwali teatralnych, wykładowców i wykładowczyń szkół teatralnych i uniwersyteckich wydziałów teatrologicznych, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki,
 - Nasz Wrocław – zniżka od 10 do 50% na zakup Biletów na wybrane wydarzenia dla wszystkich osób uczestniczących w programie Nasz Wrocław, posiadających aktywny Status Podatnika,
 - OzN – zniżka dla osób z niepełnosprawnościami,
 - OzN asystencki – zniżka dla osób asystujących osobom z niepełnosprawnościami (w zakresie wsparcia w komunikacji, w poruszaniu się oraz w wykonywaniu czynności umożliwiających uczestnictwo w życiu społecznym i kulturalnym). Z Biletu można korzystać wyłącznie w towarzystwie osób z niepełnosprawnościami, a jego cena jest zawarta w cenie Biletu OzN,
 - grupowy – zniżka dla grupy od 10 osób, jedynie po wcześniejszej rezerwacji pod warunkiem dostępności wolnych miejsc,
 - bezpłatna wejściówka – obowiązuje na Wydarzenia bezpłatne, ale wymagające rezerwacji miejsc.
4. W cenie każdego Biletu zakupionego w systemie sprzedaży online będzie zawarty koszt prowizji pobieranej przez operatora płatności z tytułu obsługi płatności Internetowych dotyczących Instytutu.

§4. Zasady sprzedaży Biletów stacjonarnie i online

1. Bilety pozostają własnością Instytutu do czasu otrzymania przez Instytut potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.

2. Płatności za zakup Biletów w Systemie sprzedaży online są dokonywane za pomocą przelewu elektronicznego lub karty płatniczej. Płatności za Bilety zakupione stacjonarnie można dokonać gotówką lub kartą płatniczą.
3. Brak wykonania płatności przez Kupującego w ciągu 15 minut od momentu zamówienia i przejścia do serwisu Przelewy 24 powoduje anulowanie zamówienia.
4. Wszelkie płatności w systemie sprzedaży online Instytutu obsługiwane są przez PayPro SA (PayPro) – Podmiot świadczący Usługę na rzecz Użytkowników, z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Pastelowej 8 (60-198), wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numerem NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 4 737 100,00 zł, w całości opłaconym oraz do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem UKNF IP24/2014.
5. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci Internet za pośrednictwem której dokonywany jest zakup, przerwy i sesje pracy banków, systemu płatniczego Przelewy24, PayPro SA (PayPro) lub banku Kupującego.
6. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości, o których mowa w punkcie 5, Kupujący jest zobowiązany bezpośrednio kontaktować się z operatorem płatności, sieci lub bankiem w celu rozwiązania problemu.
7. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 20 grudnia 2017 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż online Biletów na wydarzenia kulturalne nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
8. Potwierdzenie zakupu jest automatycznie wysyłane po odnotowaniu przez operatora płatności za wybrane Bilety.
9. Na życzenie Kupującego Instytut wystawia fakturę VAT. W celu złożenia dyspozycji Kupujący podczas procesu składania zamówienia zaznacza opcję „Chcę otrzymać fakturę” i podaje dane niezbędne do jej wystawienia. Faktura w formie elektronicznej zostanie przesłana na wskazany w zamówieniu adres e-mail w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Instytut dyspozycji.
10. Sprzedawane przez Instytut Bilety nie mają wyznaczonych miejsc na widowni.
11. System sprzedaży online umożliwia jednorazowy zakup 10 Biletów na jedno wydarzenie. W przypadku chęci zakupu większej liczby Biletów prosimy o kontakt telefoniczny tel. 601 064 919 lub mailowy na adres bilety@grotowski-institute.pl.
12. Po dokonaniu płatności online Bilet jest automatycznie generowany w postaci pliku pdf i gotowy do pobrania oraz zostaje przesłany na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
13. Zakupione Bilety należy okazać przed wejściem na dane wydarzenie w formie wydruku lub na urządzeniu mobilnym umożliwiającym odczytanie kodu weryfikującego za pomocą skanera do kontroli biletów. Bilety podlegają jednorazowej weryfikacji i nie ma możliwości ponownego wykorzystania Biletu.
14. Instytut zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży online Biletów w dowolnym momencie, bez podania przyczyny.

15. Sprzedaż online Biletów na dane Wydarzenie kończy się na godzinę przed planowaną godziną rozpoczęcia Wydarzenia.
16. Istnieje możliwość stacjonarnego zakupu Biletów w Sekretariacie Instytutu (adres: Rynek Ratusz 27, Przejście Żelaźnicze) w godzinach jego pracy, lub na pół godziny przed rozpoczęciem wydarzenia w miejscu jego prezentacji, pod warunkiem dostępności wolnych miejsc na widowni.
17. Aktualne rodzaje i ceny Biletów oraz lista przysługujących zniżek opublikowane są na stronie <https://grotowski-institute.pl/bilety>.

§5. Odstąpienie od umowy i zwroty Biletów

1. Zgodnie art. 38 ust. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zawierania umów na świadczenie usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Zwrot kosztów zakupionego Biletu przysługuje w przypadku odwołania Wydarzenia z przyczyn leżących po stronie Instytutu.
3. Informacja o odwołanym Wydarzeniu będzie dostępna na stronie internetowej <http://grotowski-institute.pl> oraz przesyłana bezpośrednio do Kupującego na wskazany w zamówieniu adres mailowy. W przypadku podania przez Kupującego błędnych, niepełnych lub nieprawdziwych danych kontaktowych Instytut nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do wiadomości Kupującego.
4. W przypadku zakupu Biletów online zwroty środków będą dokonywane w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu ogłoszenia odwołania Wydarzenia na konto bankowe wskazane przez Kupującego. Brak podania danych niezbędnych do wykonania przelewu, uniemożliwia dokonanie zwrotu środków.
5. W przypadku odwołania Wydarzenia, na które Kupujący dokonał zakupu Biletu stacjonarnie, przysługuje możliwość zwrotu środków w ciągu 14 dni od daty wydarzenia. W takiej sytuacji należy skontaktować się: bilety@grotowski-institute.pl, tel.: 601 064 919. Zwrot środków będzie dokonany w terminie 7 dni kalendarzowych od momentu zgłoszenia.
6. Instytut ma prawo odmówić wejścia na wydarzenie osobie spóźnionej. Jeżeli będzie taka możliwość, spóźniony widz zostanie wpuszczony na Wydarzenie w pierwszym dogodnym momencie. Decyzję w tej sprawie podejmuje osoba odpowiedzialna za opiekę nad widownią podczas danego wydarzenia.
7. Osobie spóźnionej na wydarzenie nie przysługuje prawo zwrotu kosztów Biletu.

§6. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania strony www.bilety.grotowski-institute.pl prosimy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bilety@grotowski-institute.pl. Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać dane

kontaktowe zgłaszającego oraz opis przyczyny reklamacji. Instytut rozpatrzy reklamację i prześle jej wynik w terminie 14 dni kalendarzowych na adres kontaktowy.

2. Reklamacje dotyczące płatności elektronicznych wymagają bezpośredniego zgłoszenia do operatora płatności.

§7. Postanowienia końcowe

1. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia, w szczególności odnośnie do danych do faktury VAT.
2. Zakupione Bilety nie mogą być kopiowane, przerabiane lub skanowane.
3. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za Bilety zagubione przez Kupującego lub niewłaściwe działanie urządzenia mobilnego Kupującego uniemożliwiające okazanie zakupionego Biletu.
4. Instytut zastrzega sobie prawo do zmian w niniejszym Regulaminie.
5. Niniejszy Regulamin sprzedaży online jest dostępny na stronie <http://grotowski-institute.pl/bilety/> oraz w Sekretariacie Instytutu.
6. W trakcie Wydarzeń zakazuje się:
 - 1) palenia papierosów i korzystania z elektronicznych papierosów oraz urządzeń i przedmiotów o tej samej lub zbliżonej funkcji co tradycyjne papierosy,
 - 2) wnoszenia, posiadania i używania środków odurzających,
 - 3) wnoszenia i spożywania artykułów spożywczych oraz wnoszenia artykułów mogących spowodować zabrudzenie mienia, odzieży innych widzów lub w inny sposób mogących utrudniać uczestnictwo w Wydarzeniu,
 - 4) wprowadzania zwierząt z wyjątkiem psów przewodników dla osób niewidomych i niedowidzących,
 - 5) niszczenia mienia,
 - 6) zachowań obraźliwych, niekulturalnych i sprzecznych z zasadami współżycia społecznego, w tym głośnego zachowania zakłócającego odbiór Wydarzenia,
 - 7) zachowania mogącego naruszać dobre obyczaje,
 - 8) wnoszenia przedmiotów i substancji niebezpiecznych, które mogą zagrażać zdrowiu lub życiu osób przebywających podczas Wydarzenia,
 - 9) prowadzenia jakiejkolwiek działalności handlowej, usługowej, marketingowej, charytatywnej.
7. W trakcie Wydarzenia zabrania się ponadto:
 - 1) dokonywania jakiejkolwiek rejestracji obrazu i dźwięku bez względu na technikę utrwalenia,

- 2) korzystania z telefonów komórkowych lub innych urządzeń elektronicznych emitujących światło i dźwięk mogących przeszkadzać innym widzom w odbiorze Wydarzenia,
- 3) spożywanie jedzenia i napojów, w szczególności alkoholowych.

§ 8. Klauzule RODO

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (dalej jako „RODO”) Instytut oświadcza, że:

- a) administratorem danych osobowych jest Instytut im. Jerzego Grotowskiego we Wrocławiu (adres: Rynek Ratusz 27, 50-101 Wrocław),
- b) wyznaczył Inspektora Ochrony Danych nadzorującego prawidłowość przetwarzania danych osobowych, z którym można skontaktować się we wszystkich sprawach związanych z ochroną i przetwarzaniem danych osobowych oraz skorzystaniem z przysługujących praw za pośrednictwem adresu e-mail: rodo@grotowski-institute.pl; jest nim Piotr Schmidt,
- c) pozyskane w procesie rezerwacji dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach: 1) związanych z przygotowaniem i realizacją rezerwacji i sprzedaży Biletów,
2) udzielania odpowiedzi na pisma, skargi i wnioski,
3) wykonywania obowiązków wynikających z ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
- d) podstawa prawna przetwarzania danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży Biletów:
1) niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby fizycznej przed zawarciem umowy (przygotowania i dokonania rezerwacji oraz sprzedaży Biletów) (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
2) konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
- e) Instytut będzie przechowywać dane zawarte w dokumentacji podatkowej lub księgowej, związanej z rezerwacją i zakupem Biletów do momentu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych wynikających z przepisów szczególnych lub do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy,
- f) Instytut będzie przekazywać dane osobowe niezbędne do rezerwacji i sprzedaży Biletów:
1) organom, podmiotom publicznym uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np. sądom, organom ścigania lub instytucjom państwowym, gdy wystąpią z żądaniem, w oparciu o stosowną podstawę prawną,
2) podmiotom współpracującym z Instytutem np. serwisom płatniczym,

- 3) w zakresie niezbędnym – wnioskodawcom, działającym na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
- g) dane osobowe pozyskane w procesie rezerwacji i sprzedaży Biletów nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy,
 - h) osobom fizycznym, których dane zostały przetworzone w procesie rezerwacji i sprzedaży Biletów przysługują następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
 - 1) prawo dostępu do ich danych osobowych,
 - 2) prawo żądania sprostowania ich danych osobowych,
 - 3) prawo żądania ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych,
 - i) podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji rezerwacji i sprzedaży Biletów oraz wykonywania przez administratora prawnie uzasadnionych obowiązków. Aby skorzystać z powyższych praw, proszę skontaktować się z Instytutem lub z inspektorem ochrony danych,
 - j) osobom fizycznym, których dane zostały przetworzone w procesie sprzedaży Biletów, przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - k) wszystkie dane osobowe udostępnione przez Kupującego podlegają ochronie i są wykorzystywane jedynie w celu i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.