Krakowskie Forum Kultury; 31-027 Kraków, ul. Mikołajska 2
NIP: 6762696954; tel. +48 12 422 08 14; mail: kfk@krakowskieforum.pl

Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 31/2026

Regulamin sprzedaży biletów w systemie sprzedaży online w Krakowskim Forum Kultury

§ 1
DEFINICJE

1. KFK — Krakowskie Forum Kultury z siedzibą w Krakowie przy ul. Mikołajskiej 2.
2. Wydarzenie — wydarzenie artystyczne pozostające w repertuarze KFK lub współpracujących jednostek kulturalnych, na które KFK prowadzi sprzedaż biletów.
3. Kupujący — osoba kupująca bilet.
4. Widz — osoba uczestnicząca w wydarzeniu.
5. System sprzedaży online — moduł sprzedaży internetowej na stronie internetowej KFK, służący do zakupów biletów wstępu na wydarzenia.

§ 2
SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Bilety dostępne są na stronie internetowej KFK: https://krakowskieforum.pl/strona-3727-kup_bilet.html
2. Sprzedaż biletów prowadzona jest za pośrednictwem platformy internetowej Biletyna.pl, przy pomocy aplikacji znajdującej się na stronie KFK. Sprzedaż odbywa się według cennika podanego na stronie KFK w systemie sprzedaży online http://www.bilety.krakowskieforum.pl. Ceny biletów podane na stronie zawierają podatek VAT, ale nie zawierają prowizji pobieranej przez platformę internetową Biletyna.pl.
3. System sprzedaży online służy wyłącznie do zakupu biletów przez Internet, a nie do ich rezerwacji.
4. Bilety można kupować przy pomocy kart płatniczych, przelewów elektronicznych, systemu elektronicznych płatności.
5. Formy płatności i realizacja:
   1) Płatność kartą płatniczą lub e-przelewem musi być dokonana w ciągu 15 minut od momentu wyboru miejsc, po upływie tego czasu rezerwacja zostanie anulowana.
   2) Rozliczenie transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o. ul. Jana Olbrachta 94 01-102 Warszawa.
6. Zakup biletów.

Aby dokonać zakupu biletów poprzez system sprzedaży online należy:

1) Wybrać właściwą datę, wydarzenie oraz godzinę jego rozpoczęcia.
2) Dokonać wyboru dostępnych miejsc na widowni – jeśli jest to możliwe – oraz ceny biletów.
3) Wypełnić formularz rejestracyjny.
4) Zapoznać się z regulaminem sprzedaży biletów w systemie sprzedaży online i go zaakceptować.
5) Złożyć zamówienie na bilety oraz je potwierdzić poprzez kliknięcie na przycisk „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
6) Przejść na stronę płatności internetowych pośrednika płatności online, wybrać rodzaj płatności i dokonać płatności.
7) W momencie potwierdzenia przez pośrednika płatności online przyjęcia płatności, na adres mailowy wskazany przez Kupującego zostaje przesłane potwierdzenie zakupu biletów.
8) Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie, znany tylko Kupującemu. KFK zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w wypadku zaistnienia duplikatu biletu.

9) Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 2 godzin od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

7. Odbiór biletów.

Bilet wydrukowany w domu:

1) Bilet posiada unikalny kod kreskowy, jest drukiem poufnym i nie może być powielany.
2) Pracownicy instytucji sprawdzają bilet przy wejściu na wydarzenie.
3) KFK nie ponosi odpowiedzialności w przypadku udostępnienia druku osobom trzecim.
4) KFK zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na wydarzenie w wypadku zaistnienia duplikatu druku.

8. Przerwanie procesu zakupu biletów online na jakimkolwiek jego etapie powoduje automatyczne anulowanie rozpoczętej transakcji po upływie 3h od momentu stworzenia rezerwacji.

9. KFK nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu rejestracyjnym.

10. Wstęp na wydarzenie jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji przez pracownika obsługi KFK.

11. Sprzedaż biletów w systemie sprzedaży online jest ewidencjonowana zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami dotyczącymi kas rejestrujących. W przypadku spełnienia warunków zwolnienia z obowiązku ewidencjonowania sprzedaży przy zastosowaniu kasy rejestrującej paragon fiskalny nie jest wystawiany.

12. W systemie sprzedaży online można zakupić bilety normalne i ulgowe, zgodnie z obowiązującym w KFK cennikiem. Bilety ulgowe przysługują uczniom i studentom do ukończenia 26. roku życia, osobom powyżej 65. roku życia, osobom niepełnosprawnym w stopniu umiarkowanym lub znacznym (będącym obywatelami państw członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej oraz państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) — stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym) oraz posiadaczom Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+, Krakowskiej Karty Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem, oraz Karty Krakowskiej, a także uczestnikom akcji promocyjnych, zgodnie z zasadami danej akcji.

13. Osoby, które zakupiły w systemie sprzedaży online bilety ulgowe, zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na wydarzenie pracownikowi obsługi KFK. W przeciwnym wypadku bilet ulgowy nie upoważnia do wejścia na wydarzenie.

14. W celu wejścia na wydarzenie Kupujący/Widz winien posiadać bilet z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.

15. KFK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny.

16. Zwroty w systemie sprzedaży online / brak prawa odstąpienia od umowy.

1) Klientowi zawierającemu umowę w systemie sprzedaży biletów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

2) Zwroty i zamiany biletów zakupionych za pośrednictwem Internetu możliwe są jedynie w przypadku odwołania wydarzenia bądź zmiany repertuaru.

3) Bilety niewykorzystane, które utraciły ważność, nie podlegają zwrotowi.

4) Reklamacje dotyczące niewykonania albo nienależytego wykonania umowy zawartej w systemie sprzedaży online Kupujący może składać na adres poczty elektronicznej: reklamacje@krakowskieforum.pl.

KFK udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, zgodnie z art. 7a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

17. Aby otrzymać fakturę VAT, w otrzymanej po opłaceniu rezerwacji wiadomości mailowej z biletem PDF należy kliknąć właściwy przycisk, aby po przekierowaniu do statusu płatności podać dane do faktury. Dokument zostanie wysłany mailem na podany adres.

18. Ochrona danych w systemie sprzedaży online.

1) Administratorem Państwa danych osobowych jest operator portalu biletyna.pl: biletyna.pl sp. z o.o. z siedzibą w Blizne Jasińskiego (05 - 082), przy ulicy Kościuszki 23, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001064882, numer NIP 5222868457, numer REGON 141172460.

2) Więcej informacji o ochronie danych osobowych znajduje się platformie internetowej Biletyna.pl w zakładce „Administrator danych osobowych”.

3) KFK wykorzystuje pliki „cookies", w których znajdują się informacje niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online, w szczególności procesu autoryzacji i zapamiętywania ustawień osobistych. Za pomocą plików „cookies" nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe.

§ 3

POSTANOWIENIA KOŃCOWE I INFORMACJE DLA WIDZÓW

1. Niniejszy regulamin sprzedaży biletów w systemie sprzedaży online dostępny jest na stronie internetowej oraz w siedzibie KFK.
2. Zakup biletu w systemie sprzedaży online oznacza akceptację przez Klienta niniejszego regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
4. Wszelkie spory pomiędzy KFK a Kupującymi będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby KFK zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. KFK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny.
6. Widzowie proszeni są o wcześniejsze przybycie na wydarzenie, umożliwiające zajęcie zakupionych przez siebie miejsc na widowni przed rozpoczęciem wydarzenia.
7. Po rozpoczęciu wydarzenia bilet traci ważność i nie ma możliwości zwrotu biletu.
8. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz spożywania jedzenia i napojów.
9. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz nagrywania, fotografowania, korzystania z telefonów komórkowych, tabletów i innych urządzeń, które mogą przeszkadzać w odbiorze wydarzenia.
10. Na terenie KFK i podległych oraz współpracujących jednostek obowiązuje całkowity zakaz palenia.
11. W przypadkach naruszenia przez Widza regulaminu lub spowodowania przez Widza zagrożenia dla bezpieczeństwa pozostałych zostanie on poproszony o opuszczenie KFK lub innego miejsca, w którym odbywa się wydarzenie. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot ani wymiana biletów