

REGULAMIN

sprzedaży, rezerwacji i sprzedaży internetowej biletów w Wejherowskim

Centrum Kultury oraz ogólne zasady korzystania z obiektu.

Przed przystąpieniem do zakupu lub rezerwacji biletu za pośrednictwem Internetu należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz zaakceptować jego postanowienia.

§ 1

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Strona – strona internetowa dostępna pod adresem www.wck.org.pl, której administratorem jest WCK.
2. WCK – Wejherowskie Centrum Kultury, ul. Sobieskiego 255, 84-200 Wejherowo, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury Miasta Wejherowa pod nr 1, REGON 000281217, NIP 588- 10-06-352
3. Obiekt – siedziba Wejherowskiego Centrum Kultury – Filharmonia Kaszubska ul. Sobieskiego 255, 82-200 Wejherowo.
4. Seans – projekcja filmu w WCK.
5. Wydarzenie – przedsięwzięcie kulturalne z udziałem publiczności w WCK (spektakle, koncerty, warsztaty itp.).
6. Bilet – dokument uprawniający do udziału w wybranym Seansie lub Wydarzeniu w WCK na przypisanym do niego miejscu, możliwy do nabycia za pośrednictwem Strony lub w kasach biletowych WCK.
7. Karta podarunkowa – karta przedpłacona wydana z indywidualnym numerem, upoważniająca do wielokrotnego dokonywania zakupu w kasie biletowej WCK.
8. Voucher – kupon w formie papierowej uprawniający do wymiany na Bilet na Seans.
9. Kupujący – osoba fizyczna lub prawna korzystająca ze Strony celem rezerwacji lub zakupu Biletu.
10. Użytkownik – osoba fizyczna użytkująca Kartę Podarunkową lub Voucher.
11. Cena biletu – cena biletu zakupionego przez Kupującego na Seans / Wydarzenie, Warsztaty zgodna z cennikiem w momencie zakupu.
12. Operator płatności – instytucja płatnicza za pośrednictwem której przeprowadzone są rozliczenia transakcji zakupu biletów na Seans lub Wydarzenia do WCK dokonanej przez Kupującego na Stronie za pomocą przelewu form płatności udostępnionych przez Operatora.

§ 2

INFORMACJE OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady rezerwacji i zakupu Biletów przez Kupującego za pośrednictwem Strony i w kasie biletowej, zasady dokonywania zwrotu Biletów zakupionych za pośrednictwem Strony i w kasie biletowej, zasady składania reklamacji, skarg i zażaleń oraz korzystania z Obiektu.
2. Każdy Kupujący zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem lub rezerwacją Biletu. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.wck.org.pl, w kasach biletowych, u ochrony oraz w sekretariacie WCK.

3. Kupujący jest zobowiązany do korzystania ze Strony w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz postanowieniami Regulaminu.
4. Zakup Biletu oraz wejście na teren budynku WCK są równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.
5. Wejście na Seanse/Wydarzenia biletowane możliwe jest jedynie po okazaniu ważnego biletu.
6. Bilet upoważnia do uczestnictwa wyłącznie w wyznaczonym na nim Seansie/Wydarzeniu, w określonej sali, dniu i godzinie.
7. Osoby (spóźnione), które pojawią się w WCK po godzinie rozpoczęcia wydarzenia wyznaczonej na Bilecie, nie zostaną wpuszczone na Salę, na której Wydarzenie się odbywa, bez prawa otrzymania zwrotu kosztów biletu ze strony WCK.
8. Podstawą do niewpuszczenia na Wydarzenie jest poszanowanie programu artystycznego realizowanego przez Wykonawców, jak i obecnych osób na widowni.
9. Bilet należy zachować do ewentualnej ponownej kontroli przez cały czas trwania Seansu/Wydarzenia, na jaki został zakupiony.
10. Na terenie WCK obowiązuje całkowity zakaz:
 - a. wnoszenia oraz spożywania napojów alkoholowych i substancji odurzających. Osoby, których zachowanie wskazuje na znajdowanie się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, nie będą wpuszczane na teren WCK,
 - b. palenia i korzystania z elektronicznych papierosów oraz urządzeń i przedmiotów o tej samej lub zbliżonej funkcji lub działaniu papierosów, e-papierosów, cygar, fajek, itp.,
 - c. wnoszenia przedmiotów niebezpiecznych (broni, środków trujących, ostrych narzędzi, materiałów łatwopalnych itp.),
 - d. wprowadzania zwierząt, z wyjątkiem psów przewodników osób niepełnosprawnych (art. 20a ust.m1 pkt 1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych – tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 426, ze zm.),
 - e. poruszania się na łyżworolkach, wrotkach, deskorolkach, hulajnogach, rowerach itp.,
 - f. wprowadzania rowerów,
 - g. umieszczania na elementach konstrukcyjnych budynku i jego wyposażeniu reklam, ogłoszeń, napisów oraz prowadzenia handlu bez zgody zarządcy obiektu,
 - h. niszczenia elementów konstrukcji budynku, wyposażenia i sprzętu oraz wynoszenia go,
 - i. pozostawiania śmieci w miejscach do tego nieprzeznaczonych,
 - j. zanurzania jakichkolwiek części ciała i wrzucania śmieci do fontanny,
 - k. picia wody z fontanny.
11. Na Sali można zająć wyłącznie miejsce wskazane na Bilecie.
12. Osoby uczestniczące w Seansie/Wydarzeniu zobowiązuje się do wyłączenia na czas jego trwania telefonów komórkowych oraz innych urządzeń emitujących światło lub dźwięk.
13. Osoby uczestniczące w Seansie/Wydarzeniu obowiązuje całkowity zakaz rejestrowania obrazu lub dźwięku (ustawa z 4.02.1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj Dz.U.2019 Nr 90 poz. 1231, ze zmianami). Działania takie są nielegalne i będą powodować konsekwencje prawne.
14. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność materialną ponoszą ich rodzice lub opiekunowie.
15. WCK nie odpowiada za rzeczy zagubione, porzucone lub pozostawione bez nadzoru na terenie Obiektu.
16. WCK ponosi odpowiedzialność za rzeczy oddane szatniarzowi na przechowanie do szatni (art. 835 kc).
17. Rzeczy pozostawione w szatni należy odbierać bezpośrednio po zakończeniu Seansu/Wydarzenia.
18. WCK nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione/porzucone w szatni poza godzinami jej otwarcia.

19. W przypadku zagubienia numerka z szatni, widz zobowiązany jest uiścić w kasach opłatę w wysokości 30 zł.
20. Pracownik WCK ma prawo wyprosić osobę z sali, która nie posiada przy sobie ważnego Biletu na Seans/Wydarzenie lub narusza zasady określone w niniejszym Regulaminie.
21. Pracownik WCK ma prawo odmówić wstępu do Obiektu, sali, na Seans/Wydarzenie osobie zachowującej się niekulturalnie, niegrzecznie, agresywnie lub wulgarnie wobec innych osób lub pracowników oraz osobom, których zachowanie wskazuje na znajdowanie się pod wpływem alkoholu i/lub innych substancji odurzających. Jeśli w związku z taką sytuacją konieczne będzie przerwanie wydarzenia, osoba ta zostanie obciążona wszelkimi związanymi z tym kosztami.
22. Pracownik WCK ma prawo odmówić wstępu na teren Obiektu osobie, która nie spełnia wymogu granicy wieku, od której dopuszcza się uczestniczenie w Seansie/Wydarzeniu chyba, że towarzyszący mu opiekun prawny zadecyduje inaczej.
23. Opiekun grupy osób niepełnoletnich ponosi pełną odpowiedzialność za skutki zachowania uczestników grupy, którą ma pod swoją opieką.
24. Za wszelkie uszkodzenia mienia w budynku WCK pełną odpowiedzialność materialną ponosi osoba, która wyrządziła szkodę lub jej prawni opiekunowie.

§ 3

ZASADY KOSZYSTANIA Z OBIEKTU W TRAKCIE EPIDEMII COVID-19 W POLSCE

1. Osoby wchodzące do Obiektu mają obowiązek zdezynfekować dłonie w wyznaczonym miejscu, za pomocą płynu dezynfekującego udostępnionego przez WCK.
2. Podczas poruszania się po obiekcie należy zachować bezpieczny odstęp 2 metrów od innych osób.
3. Przed wejściem do Obiektu należy założyć maseczkę zakrywając usta i nos. Obowiązek noszenia maseczki musi być realizowany podczas całej wizyty (również podczas trwania Wydarzenia).
4. Zaleca się wypełnienie oświadczenia o stanie zdrowia i podania danych kontaktowych. Dane zbierane są w celu poinformowania o ewentualnym kontakcie z osobą zakażoną. Oświadczenia są zbierane przez pracowników WCK i przechowywane przez okres dwóch tygodni. Po tym terminie są protokolarnie zniszczone w niszczarce.
5. Rekomendowaną formą zakupu biletu na Wydarzenie jest zakup internetowy na stronie WCK.

§ 4

ZASADY REZERWACJI BILETÓW

1. Rezerwacja Biletu następuje poprzez złożenie za pomocą Strony zamówienia na Bilet, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. WCK przysługuje prawo do decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia rezerwacji Biletów na dany Seans/Wydarzenie za pośrednictwem Strony, który może różnić się od okresu rezerwacji biletów w kasie biletowej WCK.
3. Rezerwacja Biletu na Stronie możliwa jest w zakładce Rezerwuj bilet.
4. W przypadku rezerwacji i sprzedaży internetowej należy podać aktualne dane kontaktowe (imię, nazwisko, e-mail i numer telefonu). WCK zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji zawierających niepełne lub nieprawdziwe dane.
5. Złożenie rezerwacji winno nastąpić nie później niż w terminie 5 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali, których rezerwacja ma dotyczyć. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie sesji i konieczność ponownej procedury składania rezerwacji.
6. Za pośrednictwem Strony można zarezerwować jednocześnie nie więcej niż 6 biletów.

7. Rezerwując Bilet ulgowy lub uczniowski na Seans/Wydarzenie, kupujący potwierdza przyjęcie do wiadomości, że jego realizacja jest możliwa wyłącznie za okazaniem przed wejściem na salę stosownego dokumentu potwierdzającego uprawnienia do ulgi.
8. Na adres Kupującego, który złożył rezerwację zostanie wysłana wiadomość e- mail zawierającą miejsce, dane identyfikacyjne Seansu/Wydarzenia, datę, godzinę, salę, liczbę zarezerwowanych biletów, termin upływu ważności rezerwacji.
9. Wykup zarezerwowanego Biletu w kasie WCK możliwy jest nie później, niż 30 minut przed rozpoczęciem Seansu, którego Bilet dotyczy, lub w wyznaczonym przez pracownika WCK terminie. Po tym czasie rezerwacja zostanie anulowana automatycznie.
10. Pracownik WCK nie ma obowiązku przypominania o kończącej się rezerwacji.
11. W kasach WCK można dokonać rezerwacji maksymalnie dla 10 osób.
12. Rezerwacje na Wydarzenie dokonane w kasach WCK ważne są przez 48 godzin, chyba że pracownik WCK ustali inaczej. Po tym czasie rezerwacja zostanie anulowana automatycznie.
13. Rezerwację na Seans dokonane na Stronie i w kasach WCK ważne są do 30 minut przed jego rozpoczęciem, chyba że pracownik WCK ustali inaczej.
14. W przypadku biletów szkolnych, grupowych na 20 osób jeden opiekun może wejść bezpłatnie.
15. Rezerwacja grupowa możliwa jest tylko po wysłaniu zapytania na adres bilety@wck.org.pl, termin jej wygaśnięcia zostaje ustalony indywidualnie mailem zwrotnym. Rezerwacje telefoniczne nie zostaną przyjęte.
16. Rezerwacje, które nie zostały odebrane w terminie podanym przez WCK ulegają automatycznemu anulowaniu.
17. Przesłanie rezerwacji mailowej nie jest równoznaczne z dokonaniem rezerwacji. Odpowiedzi na rezerwacje przesłane drogą mailową są udzielane w ciągu 72 godzin od otrzymania wiadomości. Po tym czasie należy traktować rezerwację jako odrzuconą.
18. Wykup zarezerwowanego Biletu może nastąpić w kasie WCK.
19. Bilety, Vouchery, Karty Podarunkowe ani zaproszenia pochodzące z akcji promocyjnych lub socjalnych nie podlegają zamianie na gotówkę.
20. WCK zastrzega sobie prawo do zmiany warunków istniejącej rezerwacji po uprzednim poinformowaniu klienta.
21. Warunki odbioru Biletów określa § 6 Regulaminu.

§ 5

ZASADY ZAKUPU BILETÓW NA STRONIE

1. Zakup Biletów za pomocą Strony następuje poprzez złożenie zamówienia przez Stronę na zasadach określonych w Regulaminie.
2. WCK przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów na każdy Seans/Wydarzenie za pośrednictwem Strony, który może różnić się od okresu sprzedaży biletów w kasie WCK.
3. Zakup Biletu na Stronie możliwy jest w zakładce Kup bilet.
4. Przez kupno biletu na stronie internetowej Kupujący zobowiązuje się do uzupełnienia i podania prawidłowych danych kontaktowych.
5. Dane kontaktowe są zbierane w celu poinformowania o ewentualnym kontakcie z osobą zakażoną i nie będą wykorzystywane w żadnym innym celu. Kwestionariusze przechowywane są w bazie danych Wejherowskiego Centrum Kultury przez okres 2 tygodni. Po upływie tego terminu ulegają protokolarnemu zniszczeniu.
6. Miejsca oznaczone na Stronie zakupu/rezerwacji literką N na niebieskim tle są miejscami bez foteli i przysługują tylko osobom niepełnosprawnym poruszającym się na wózkach. Osoba, która

- wykupiła takie miejsce, a nie porusza się na wózku inwalidzkim, nie zostanie wpuszczona na Salę. WCK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe nabycie biletów oraz nie dokonuje zwrotu kosztów za nieprawidłowo wykupione miejsca. Wspomniany bilet nie podlega również reklamacji.
7. Płatność za Bilet w systemie on-line możliwa jest wyłącznie za pomocą strony Operatora Płatności, na którą Kupujący zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia. Kupujący nie wpisuje samodzielnie numeru transakcji w przelewie bankowym jeśli nie nastąpiło automatyczne przekierowanie na stronę banku.
 8. Kupujący ma możliwość zapłaty za zamówione Bilety jedynie za pomocą form płatności udostępnionych przez Operatora Płatności.
 9. WCK nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe korzystanie z systemu sprzedaży internetowej.
 10. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać należność za wszystkie zamówione Bilety. Nie ma możliwości dokonania płatności na raty lub oddzielnie za poszczególne Bilety.
 11. Dokonując płatności za wydarzenia impresaryjne należy dokonać osobnej transakcji. Nie ma możliwości łączenia płatności tego typu wydarzeń z Wydarzeniami/towarami oferowanymi przez WCK.
 12. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej, niż w momencie złożenia zamówienia, i nie później, niż w terminie 30 minut od złożenia zamówienia. Po upływie terminu na dokonanie płatności, zamówienie zostaje automatycznie anulowane.
 13. Ceny umieszczone na Stronie, w potwierdzeniu zakupu oraz na Bilecie są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT naliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 14. Na adres Kupującego zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca wartość transakcji, miejsce, dane identyfikacyjne Seansu/Wydarzenia, datę, godzinę, salę i listę zakupionych biletów.
 15. Jeżeli bank Kupującego, mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty, nie przyśle potwierdzenia wykonania płatności w ciągu 30 minut, to wybrane miejsca zostaną zwolnione. Pieniądze pobrane z konta Kupującego pozostaną u Operatora płatności do momentu zwrotu na konto bankowe Kupującego.
 16. Zakupione Bilety on-line Kupujący może odebrać w kasie WCK w dowolnym czasie, nie później jednak niż 30 minut przed rozpoczęciem Seansu/Wydarzenia, jeżeli podczas zakupu internetowego wybrał opcję odbioru w kasie. Jeżeli Kupujący wybrał opcję otrzymania biletu elektronicznego nie ma możliwości wydrukowania go w kasie. Bilet elektroniczny należy okazać w formie papierowej lub na ekranie urządzenia mobilnego.
 17. Urządzenie mobilne, na którym okazywany jest bilet w formie elektronicznej, powinno być sprawne, nieuszkodzone. Jeżeli stan urządzenia mobilnego nie będzie spełniał wymogów, a odczytanie kodu biletu nie będzie możliwe, klient nie zostanie wpuszczony na Wydarzenie.
 18. Zgodnie z art. 38 pkt 12) ustawy z dn. 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020.287) nie jest możliwe odstąpienie od umowy oraz zwrot pieniędzy za zakupione bilety online.

§ 6

ODBIÓR W KASIE WCK BILETÓW ZAREZERWOWANYCH LUB ZAKUPIONYCH

1. Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności, do momentu zakończenia Seansu/Wydarzenia, którego dotyczy.
2. Bilet uprawnia do udziału w Seansie/Wydarzeniu, którego dotyczy.
3. Podczas odbioru Biletu należy sprawdzić wydrukowane na bilecie: daty, ceny i miejsca na widowni. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości po odejściu od kasy WCK nie ponosi odpowiedzialności za kupiony Bilet.

4. Pracownik Kasy WCK może wezwać o przedłożenie dokumentu potwierdzającego uprawnienia do nabycia biletu ulgowego. Uprawnienia do korzystania z biletu ulgowego w przypadku, o którym mowa w §5 pkt. 13 Regulaminu sprawdzane są przez biletera WCK.
5. Podstawą wydania Biletu w kasie WCK jest okazanie przez Kupującego wydrukowanego potwierdzenia zakupu lub okazanie dokumentu tożsamości, a w przypadku odbioru Biletu zarezerwowanego za pośrednictwem Strony i wykupionego przelewem – także wydruk potwierdzenia dokonania przelewu.
6. WCK nie odpowiada za brak możliwości odbioru Biletu w kasie WCK z przyczyn od niego niezależnych:
 - a. w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym,
 - b. przy braku możliwości weryfikacji wpływu płatności Kupującego. Kupującemu przysługuje prawo do odwołania się w trybie reklamacji zgodnie z § 8 Regulaminu,
 - c. w przypadku, gdy Kupujący nie posiada danych, o których mowa w § 6 pkt.3.
7. W przypadku nieodebrania przez Kupującego Biletu, nie jest on uprawniony do udziału w Seansie/Wydarzeniu, wymiany Biletu na inny lub jego zwrotu.

§ 7

ZASADY POSŁUGIWANIA SIĘ BILETAMI

1. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
2. W zależności od wybranej formy zakupionego biletu, należy:
 - a. bezpośrednio przy wejściu na salę okazać wydrukowany bilet otrzymany drogą mailową,
 - b. okazać bilet w formie elektronicznej na urządzeniu mobilnym,
 - c. okazać bilet zakupiony w kasie.
3. Przed wejściem na salę okazany bilet zostanie odczytany za pośrednictwem skanera bądź sprawdzony przez biletera.
4. Do wstępu na salę uprawniona jest tylko pierwsza osoba, która okaże bilet z danym kodem.
5. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Jego kopia, zagubienie lub utrata uniemożliwia Kupującemu uczestnictwo w Seansie/Wydarzeniu, na który został zakupiony bilet.
6. WCK jest zwolnione z odpowiedzialności wobec Kupującego oraz nie jest zobowiązane do zwrotu Biletu lub rekompensaty w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w § 7 pkt. 4 osoba nieuprawniona posłuży się biletem w celu wejścia na Seans/Wydarzenie.
7. Kasa biletowa w przypadku otrzymania informacji od Widza o zagubieniu, kradzieży zniszczeniu, braku Biletu, nie wydrukuje jego kopii.
8. Zaproszenie na Seans/Wydarzenie będące nagrodą w konkursie może zostać odebrane najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, bądź w czasie określonym przez pracownika WCK.

§8

ZASADY ZWROTU BILETÓW

1. Zwrot Biletu może nastąpić jedynie z przyczyn leżących po stronie WCK (np. odwołanie Seansu/Wydarzenia, zmiana terminu organizacji Seansu/Wydarzenia, przesunięcie godziny jego rozpoczęcia z przyczyn technicznych) przy założeniu, że klient nie skorzystał z wydarzenia.
2. Zwrotowi w kasie WCK podlegają wyłącznie Bilety zakupione i odebrane zgodnie z zasadami niniejszego Regulaminu.

3. W przypadku odwołania Seansu/Wydarzenia lub zmiany terminu ich organizacji WCK bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie Kupujących na Stronie i za pośrednictwem kasjerów.
4. Zwrot Biletu z przyczyn leżących po stronie WCK możliwy jest w terminie odrębnie wskazanym przez WCK, jednak nie później niż do dnia terminu realizacji Seansu/Wydarzenia, których Bilet dotyczy.
5. WCK nie ponosi odpowiedzialności za subiektywną ocenę Seansu/Wydarzenia przez widza. W przypadku, gdy Kupujący opuści Salę z powodu braku satysfakcji z poziomu artystyczno-merytorycznego Seansu/Wydarzenia, Bilet nie podlega reklamacji.
6. Przy zwrocie Biletu zwrot należności uzależniony jest od formy płatności:
 - a. płatność gotówką – należność zwracana jest w gotówce / na Kartę Podarunkową,
 - b. płatność kartą kredytową – należność zwracana jest w gotówce / na kartę płatniczą / na Kartę Podarunkową,
 - c. płatność przelewem – należność zwracana jest na numer konta bankowego wskazanego przez zwracającego,
 - d. płatność internetowa – należność zwracana jest na numer konta bankowego, z którego została dokonana transakcja / w gotówce / na Kartę Podarunkową,
 - e. karta podarunkowa – należność zwracana na Kartę Podarunkową
7. Warunkiem dokonania zwrotu środków pieniężnych w kasie WCK jest zwrot Biletu na Wydarzenie. Jeżeli Bilet został zakupiony przez Stronę, dowodem zakupu internetowego jest numer identyfikacyjny transakcji zakupionego Biletu. Zwrot Biletu nie zostanie uznany, jeżeli Bilet został uszkodzony.

§ 9

ZASADY REKLAMACJI

1. Reklamacje dotyczące usługi, w tym z tytułu nieprawidłowego działania Strony, uszkodzeń i nieprawidłowości w otrzymanych dokumentach należy zgłaszać WCK za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wck@wck.org.pl.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a. dane Kupującego, zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu transakcji zakupu Biletu na Stronie,
 - b. datę dokonania transakcji zakupu Biletu oraz numer transakcji, której dotyczy reklamacja,
 - c. opis przedmiotu reklamacji; należy określić roszczenie oraz je uzasadnić.
3. Reklamacja powinna zostać podpisana, należy również załączyć kopie lub skany dokumentów jej dotyczących.
4. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później, niż w ciągu 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o zaistniałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych, nie później, niż w ciągu 21 dni roboczych.
5. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do Operatora Płatności zgodnie, z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej Operatora Płatności – Tpay.com, którego właścicielem jest Krajowy Integrator Płatności SA.

§ 10

ZASADY KORZYSTANIA Z KART PODARUNKOWYCH I VOUCHERÓW

1. Zakupienie Karty Podarunkowej możliwe jest jedynie w kasie Wejherowskiego Centrum Kultury.
2. Karta Podarunkowa realizowana jest tylko w kasie Wejherowskiego Centrum Kultury.

3. Środki pieniężne przekazane przez Kupującego przechodzą w całości na własność WCK w momencie wydania Karty Podarunkowej.
4. Karta Podarunkowa zachowuje ważność przez rok od dnia jej wydania w kasie WCK. Okres ważności Kart nie może zostać przedłużony. Po upływie terminu ważności niewykorzystane środki przechodzą na konto Wejherowskiego Centrum Kultury. Kupujący nie ma prawa żądać zwrotu środków pieniężnych pozostałych na Karcie Podarunkowej.
5. Zakup za pomocą Karty Podarunkowej obejmuje: Bilety na seanse kinowe, Wydarzenia organizowane przez WCK, towary oferowane przez WCK. Karta Podarunkowa nie obejmuje zakupu biletów na wydarzenia impresaryjne (najem Sali).
6. Karta Podarunkowa nie podlega wymianie na środki pieniężne.
7. Saldo Karty Podarunkowej można sprawdzić w kasie WCK.
8. Wejherowskie Centrum Kultury nie ponosi odpowiedzialności za Karty Podarunkowe, które zostały utracone lub uszkodzone po ich wydaniu Kupującemu. Realizacja Karty Podarunkowej Użytkownikowi będzie stanowiła ważną transakcję niezależnie od sposobu wejścia w jej posiadanie przez Użytkownika.
9. W wypadku utraty, zniszczenia lub kradzieży Karty Podarunkowej Użytkownikowi nie przysługują wobec WCK żadne roszczenia, poza możliwością zgłoszenia blokady Karty.
10. Użytkownik dokonuje realizacji Karty Podarunkowej poprzez przedstawienie kasjerowi WCK Karty Podarunkowej. Kasjer pobiera z Karty odpowiednią kwotę odpowiadającą cenie biletu na wydarzenie.
11. W wypadku, gdy cena zakupu biletów/towarów przewyższa wartość Karty Podarunkowej, należy w pierwszej kolejności uzupełnić środki na Karcie dokonując zapłaty w kasie WCK gotówką lub kartą płatniczą, następnie zrealizować zakup za pomocą Karty.
12. W wypadku, gdy cena zakupu biletów/towarów jest niższa niż wartość Karty Podarunkowej, niewykorzystane środki pozostają na Karcie do ponownego wykorzystania.
13. Vouchery są ważne przez rok od dnia ich zakupienia w kasie WCK. Termin realizacji Vouchera nie podlega przedłużeniu.
14. Wymiana Vouchera możliwa jest tylko w kasie WCK.
15. Zakupiony Voucher wymienić można na odpowiedni rodzaj biletu (normalny/ulgowy) oraz odpowiedni rodzaj Seansu (2D/3D). Nie ma możliwości zmiany rodzaju zakupionego vouchera ani wymiany niezgodnej z rodzajem biletu/seansu.
16. Zakupione Vouchery nie podlegają zwrotowi. Po upływie terminu ważności Użytkownik nie ma prawa żądać zwrotu środków pieniężnych.

§ 11

ZASADY PŁATNOŚCI ZA KOŁA ZAINTERESOWAŃ WCK*

§ 12

ZASADY OBOWIĄZYWANIA BILETÓW ULGOWYCH

1. Bilet ulgowy przysługuje:
 - a) dzieciom w wieku, w którym nie rozpoczęły jeszcze edukacji szkolnej w pierwszej klasie
 - b) uczniom i studentom do 26 roku życia posiadającym ważną legitymację uczniowską/studencką
 - c) kombatantom wojennym z ważną legitymacją kombatanczką

- d) osobom posiadającym ważną legitymację emeryta lub rencisty
 - e) osobom posiadającym legitymację inwalidzką przy czym opiekun osoby niepełnosprawnej nie jest objęty ulgą
2. Bilet uczniowski przysługuje:
- a) dzieciom w wieku, w którym nie rozpoczęły jeszcze edukacji szkolnej w pierwszej klasie
 - b) uczniom i studentom do 26 roku życia posiadającym ważną legitymację uczniowską/studencką

§ 13

DANE OSOBOWE

1. Korzystając ze Strony, Kupujący wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez WCK.
2. Dane osobowe Kupujących są przetwarzane przez WCK w celach realizacji umowy sprzedaży Biletu, a także w prawnie usprawiedliwionym celu administratora danych – marketingu bezpośrednim własnych produktów lub usług. Kupującemu przysługuje prawo dostępu do ich poprawiania oraz żądania usunięcia.
3. WCK zobowiązany jest do ochrony danych osobowych przekazanych przez Kupujących w związku z korzystaniem ze Strony zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (Dz.Urz. UE L 119/1 z dnia 04.05.2016 r. z późn. zm.), dalej "RODO".

§ 14

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Kodeksu Cywilnego. WCK nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Kupujący składają zamówienia. WCK nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci internetowej, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci internetowej.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie na Stronie w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie oraz do wglądu w kasach, sekretariacie i pomieszczeniu ochrony budynku WCK.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez WCK w każdej chwili. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie przyjmuje się nowy termin opublikowania nowej wersji Regulaminu na Stronie.
4. WCK zastrzega, sobie prawo do samodzielnego decydowania o zawartości Strony, dokonywania w niej zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania Kupujących o swoich zamiarach.
5. WCK zastrzega, sobie prawo do czasowego zawieszenia działania Strony i czasowego zawieszenia możliwości rezerwacji i/lub zakupu Biletów przez Stronę.
6. WCK zastrzega, że korzystanie ze Strony odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Kupującego. WCK oświadcza, że dołoży wszelkich starań w zakresie od niego zależnym, żeby korzystanie ze Strony przebiegało bez błędów, jednak nie gwarantuje sprawnego funkcjonowania Strony w zakresie od niego niezależnym.
7. WCK zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze i obsadzie spektakli bez uprzedzenia.

8. WCK jest w pełni władne do rozporządzania wolnymi miejscami na widowni oraz miejscami, które nie zostały skonsumowane przez Kupującego w momencie rozpoczęcia Wydarzenia.

***Prace nad zasadami płatności za koła zainteresowań WCK są na etapie realizacji i zostaną zamieszczone w terminie późniejszym.**