

Regulamin sprzedaży biletów, karnetów oraz dystrybucji wejściówek na wydarzenia i festiwale organizowane i współorganizowane przez Krakowskie Biuro Festiwalowe

§ 1 PRZEDMIOT REGULAMINU

Celem niniejszego Regulaminu jest ustalenie ogólnych zasad sprzedaży Biletów, Karnetów oraz dystrybucji Wejściówek na Wydarzenia i Festiwale organizowane i współorganizowane przez Krakowskie Biuro Festiwalowe.

§ 2 DEFINICJE

1. Używane w treści niniejszego regulaminu pojęcia mają znaczenie nadane poniżej, chyba że z treści Regulaminu wyraźnie wynika co innego:
 - 1) **Bilet** – potwierdzenie umowy zawartej z Organizatorem przez Nabywcę, uprawniającej go do wzięcia udziału w Wydarzeniu.
 - 2) **Bilet elektroniczny** – Bilet do samodzielnego wydruku lub do okazania w wersji elektronicznej na przykład na telefonie; generowane elektronicznie potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Organizatorem a Nabywcą, uprawniającej go do wzięcia udziału w Wydarzeniu; Bilet elektroniczny generowany jest w formie elektronicznej w formie pliku PDF, umożliwiającej jego przetwarzanie i przechowywanie przy użyciu przenośnych urządzeń elektronicznych (np. telefonów komórkowych, tabletów) z systemem Android oraz iOS; Bilet elektroniczny wyposażony jest w indywidualny kod QR i/lub kod kreskowy, umożliwiający jego odczytanie przez urządzenia skanujące. Jest on formą Biletu i stosuje się do niego odpowiednio regulacje dotyczące Biletu.
 - 3) **Bilet tradycyjny** – Bilet w formie papierowej; drukowane potwierdzenie umowy zawartej pomiędzy Organizatorem oraz Nabywcą, uprawniającej go do wzięcia udziału w Wydarzeniu; Bilet tradycyjny wyposażony jest w indywidualny kod QR i/lub kod kreskowy, umożliwiający jego odczytanie przez urządzenia skanujące. Jest on formą Biletu i stosuje się do niego odpowiednio regulacje dotyczące Biletu.
 - 4) **Bilet ulgowy/Karnet ulgowy** – Bilet/Karnet, którego cena uwzględnia Zniżkę; przy czym dostępność Karnetów ulgowych reguluje każdorazowo Cennik Wydarzenia/Festiwalu.
 - 5) **Cennik Wydarzenia/Festiwalu** – cennik Biletów oraz Karnetów dla poszczególnego Wydarzenia lub Festiwalu, dostępny na stronie internetowej Wydarzenia lub Festiwalu oraz w Punktach InfoKraków.
 - 6) **Faktura** – dokument w formie papierowej lub w formie elektronicznej zawierający dane wymagane ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 685, 694, 802 z późn. zm.) i przepisami wydanymi na jej podstawie;
 - 7) **Festiwal** – cykl Wydarzeń biletowanych, objęty wspólną nazwą.
 - 8) **Karnet** – zestaw złożony z Biletów w formie tradycyjnej lub elektronicznej, z których każdy dotyczy innego Wydarzenia odbywającego się w ramach danego Festiwalu;
 - 9) **KBF: BILETY** – platforma sprzedaży Biletów, Karnetów i dystrybucji Wejściówek na Wydarzenia organizowane i współorganizowane przez Krakowskie Biuro Festiwalowe; dostępna pod adresem www.kfbiletty.krakow.pl.

- 10) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Krakowskim Biurem Festiwalowym czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 11) **Krakowskie Biuro Festiwalowe** – miejska instytucja kultury z siedzibą w Krakowie, (ul. Wygrana 2, 30–311 Kraków), wpisana do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Gminę Miejską Kraków pod numerem 19, NIP: 676-17-87-436, REGON: 351210040, adres poczty elektronicznej: poczta@kbf.krakow.pl, tel.: 12 354 25 00, fax: 12 354 25 01.
- 12) **Nabywca** – każda osoba, która nabyła Bilet, Karnet lub Wejściówkę na Wydarzenie lub Festiwal dla siebie lub innej osoby poprzez jakikolwiek kanał sprzedaży określony w Regulaminie. Nabywca może być także zwany „Użytkownikiem”.
- 13) **Organizator** – Krakowskie Biuro Festiwalowe.
- 14) **Przedsiębiorca o statusie Konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę na podstawie niniejszego Regulaminu, która jest bezpośrednio związana z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy będzie wynikać, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej; w związku z powyższym do Przedsiębiorcy o statusie Konsumenta, zgodnie z przepisem art. 385 z indeksem górnym 5 Kodeksu cywilnego stosuje się przepisy dotyczące konsumenta określone w art. 385 z indeksem górnym 1 Kodeksu cywilnego do art. 385 z indeksem górnym 3 Kodeksu cywilnego, a także zgodnie z przepisem art. 38a ustawy z 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm., dalej: „**Ustawa o prawach konsumenta**”) – przepisy zawarte w rozdziale 4 Ustawy o prawach konsumenta, pod nazwą: „Prawo odstąpienia od umowy”.
- 15) **Punkty InfoKraków** – punkty działające w ramach Sieci Informacji Miejskiej **InfoKraków** w Krakowie: InfoKraków Pawilon Wyspiańskiego na pl. Wszystkich Świętych 2 (tel. 12 354 27 23), InfoKraków przy ul. św. Jana 2 (tel. 12 354 27 25), InfoKraków przy ul. Powiśle 11 (tel. 12 354 27 10, 12 354 27 12), InfoKraków Sukiennice – Rynek Główny 1/3 (tel. 12 354 27 16), InfoKraków przy ul. Szpitalnej 25 (tel. 12 354 27 20), InfoKraków przy ul. Józefa 7 (tel. 12 354 27 28), InfoKraków na Os. Zgody 7 (12 354 27 14), InfoKraków ICE Kraków przy ul. Konopnickiej 17 (tel. 12 354 27 38).
- 16) **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży Biletów.
- 17) **Regulamin Wydarzenia** – regulamin konkretnego Wydarzenia, dostępny na stronie Wydarzenia.
- 18) **Regulamin KBF: BILETY** – regulamin platformy sprzedaży Biletów, Karnetów i dystrybucji Wejściówek.
- 19) **Wejściówka** – Bilet bezpłatny w formie tradycyjnej lub elektronicznej, uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu bezpłatnym.
- 20) **Wydarzenie** – impreza organizowana lub współorganizowana przez Organizatora;
- 21) **Zamówienie Grupowe** – zakup więcej niż 10 Biletów na to samo Wydarzenie, dokonany przez jedną osobę. Zamówienie Grupowe nie dotyczy Karnetów oraz Wejściówek.
- 22) **Zasady korzystania z Obiektu** – zasady określone przez Właściciela lub Zarządcę Obiektu dostępne na stronie internetowej Obiektu lub w Obiekcie i/lub stronie KBF: BILETY i/lub na stronie Organizatora.
- 23) **Zniżka** – rabat udzielany od normalnej ceny Biletu; Zniżki nie łączą się ze sobą.

2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o którejkolwiek z definicji opisanej w ust. 1 powyżej w liczbie pojedynczej, należy to odpowiednio stosować do liczby mnogiej i odwrotnie.
3. Niniejszy Regulamin dotyczy Biletów, Karnetów lub Zamówień Grupowych nabywanych za pośrednictwem portalu www.eventim.pl jedynie w takim zakresie, w jakim regulamin Eventim odwołuje się do Regulaminu Organizatora lub regulamin Eventim nie reguluje kwestii określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin zawiera: postanowienia dotyczące sprzedaży Biletów/Karnetów oraz dystrybucji Wejściówek na Wydarzenia i Festiwale organizowane i współorganizowane przez Krakowskie Biuro Festiwalowe, zasady zwrotów Biletów/Karnetów i Wejściówek oraz informacje o trybie składania i rozpatrywania reklamacji.
2. Krakowskie Biuro Festiwalowe wykorzystuje następujące kanały sprzedaży Biletów/Karnetów:
 - a/ Punkty InfoKraków,
 - b/ platformę KBF: BILETY dostępną pod adresem www.kfbilety.krakow.pl (do której zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Regulaminie KBF: BILETY), oraz
 - c/ portal „Eventim” dostępny pod adresem www.eventim.pl.
3. Krakowskie Biuro Festiwalowe wykorzystuje następujące kanały dystrybucji Wejściówek:
 - a/ Punkty InfoKraków,
 - b/ platformę KBF: BILETY dostępną pod adresem www.kfbilety.krakow.pl (do której zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w Regulaminie KBF: BILETY), oraz
 - c/ portal „Eventim” dostępny pod adresem www.eventim.pl.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do rozszerzenia, ograniczenia lub zmiany kanałów sprzedaży Biletów/Karnetów i dystrybucji Wejściówek w zależności od Wydarzenia lub Festiwalu.
5. Nabywca Biletów/Karnetów i Wejściówek przed dokonaniem transakcji ma obowiązek zapoznać się z niniejszym Regulaminem, a także pozostałymi regulaminami warunkującymi zakup Biletów/Karnetów, pobieranie Wejściówek oraz uczestnictwo w Wydarzeniach.

6. Informacje umieszczone na stronie internetowej Wydarzenia, Regulamin Wydarzenia oraz Zasady korzystania z Obiektu obowiązują wszystkich uczestników Wydarzenia. Regulamin KBF: BILETY i Regulamin Eventim obowiązują odpowiednio nabywających Bilety/Karnety lub Wejściówki za pośrednictwem tych platform. W przypadku, jeżeli Nabywca Biletów/Karnetów lub Wejściówek nabył Bilety/Karnety lub Wejściówki także dla innych osób, jest on zobowiązany poinformować te osoby o obowiązujących regulaminach, konieczności zapoznania się z nimi i ich przestrzegania, a także przekazać im pozostałe informacje udostępniane na stronie Wydarzenia.
7. Administrator platformy KBF: BILETY zastrzega, iż nie jest możliwe dokładne odwzorowanie za pomocą grafiki konstrukcji obiektu, w którym odbywać ma się Wydarzenie, dlatego też prezentowane na platformach sprzedażowych plany sal w obiektach, należy traktować jako uproszczone, poglądowe plany widowni. Jeżeli Organizator wprowadzi zmiany w planie widowni danego obiektu, w tym w szczególności w zakresie zmiany usytuowania sektorów, administrator platformy KBF: BILETY niezwłocznie poinformuje Nabywców Biletów/Karnetów lub Wejściówek, których dotyczą zmiany, o przekazanych mu przez Organizatora informacjach w tym zakresie. Zbliżone zastrzeżenie zawarte jest również w regulaminie portalu www.eventim.pl.

§ 4 BILETY I KARNETY

1. Organizator posiada w swojej ofercie Bilety, Bilety ulgowe, Karnety i Karnety ulgowe uprawniające do wstępu na Wydarzenia.
2. Zakup Biletów i Karnetów możliwy jest za pośrednictwem kanałów sprzedaży wymienionych w § 3 ust. 2 powyżej.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do rozszerzenia, ograniczenia lub zmiany kanałów sprzedaży Biletów/Karnetów wymienionych w ust. 2 niniejszego paragrafu w zależności od Wydarzenia lub Festiwalu.
4. Organizator sprzedaje zarówno Bilety tradycyjne, jak i Bilety elektroniczne, dostępne w formacie PDF.
5. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na Wydarzenie wskazanej na Bilecie liczbie osób.
6. Kod QR i/lub kod kreskowy umieszczony na Bilecie podlega jednorazowemu skanowaniu, w związku z czym Nabywca nie ma możliwości opuszczenia i ponownego wejścia do obiektu, w którym odbywa się Wydarzenie lub Festiwal – objęte Biletem.
7. Nabywca zobowiązany jest do porównania umieszczonych na Bilecie/Karnecie danych z danymi podanymi w złożonym zamówieniu. W przypadku rozbieżności pomiędzy tymi danymi Nabywca powinien zgłosić reklamację na zasadach określonych w § 9.

8. Nabywca Biletu lub Karnetu zakupionego poprzez KBF: BILETY i Punkty InfoKraków, który uszkodzi Bilet/Karnet, zagubi Bilet/Karnet lub Bilet/Karnet zostanie mu ukradziony, może zwrócić się do Organizatora z prośbą o wystawienie duplikatu Biletu/Karnetu. W takim przypadku pierwotny Bilet/Karnet zostanie anulowany. W celu otrzymania duplikatu Biletu/Karnetu, Nabywca powinien skontaktować się z Organizatorem poprzez adres e-mail: kontakt@kfbfilety.krakow.pl. Po rozpatrzeniu prośby, na wskazany przez Nabywcę adres e-mail zostanie wysłany duplikat Biletu/Karnetu w formie elektronicznej. Uzyskanie duplikatu Biletu lub Karnetu zakupionego przez portal Eventim regulowane jest regulaminem dostępnym pod adresem www.eventim.pl.
9. Udostępnienie osobom postronnym kodu QR i/lub kodu kreskowego znajdującego się na Bilecie może skutkować wykorzystaniem go przez inną osobę. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone z tego tytułu.
10. Uszkodzenie kodu QR i/lub kodu kreskowego przez Nabywcę może skutkować brakiem możliwości zeskanowania kodu i uniemożliwieniem udziału w Wydarzeniu lub Festiwalu. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone z tego tytułu.
11. Ze względów bezpieczeństwa (przepisów z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisów przeciwpożarowych) wymagane jest, by wszystkie osoby, niezależnie od wieku, uczestniczyły w Wydarzeniach i Festiwalach na podstawie Biletu lub Karnetu. Osoby te zobowiązane są do zajęcia oddzielnego miejsca (jeśli widownia na Wydarzeniu lub Festiwalu obejmuje miejsca siedzące), z zastrzeżeniem ust. 16 poniżej.
12. Bilet zobowiązuje Nabywcę do zajęcia miejsca wskazanego na Bilecie, o ile informacja o numerze miejsca została zamieszczona na Bilecie. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca wskazanego na Bilecie na inne, w tej samej kategorii cenowej lub wyższej, zarówno przed, jak i w trakcie trwania Wydarzenia lub Festiwalu, jeżeli wymagają tego względy bezpieczeństwa, ochrona porządku publicznego lub inne uzasadnione okoliczności, o których Nabywca powinien zostać poinformowany przez służby porządkowe Organizatora.
13. Organizator ma prawo do niewpuszczenia na Wydarzenie osoby, która zakupiła Bilet lub Karnet z nieautoryzowanego źródła sprzedaży. Informacje o oficjalnych i autoryzowanych punktach sprzedaży dostępne są na stronach internetowych Wydarzeń lub Festiwalu.
14. Dzieci poniżej 13. roku życia mogą uczestniczyć w Wydarzeniach wyłącznie w obecności opiekuna, na podstawie odrębnego Biletu lub Karnetu.
15. Opiekun dziecka do 13. roku życia ma obowiązek uczestniczenia w Wydarzeniu na podstawie odrębnego Biletu lub Karnetu.
16. Dzieciom do ukończenia 3. roku życia przysługuje darmowe wejście na Wydarzenie. Dziecko ma obowiązek posiadania Biletu w cenie 0 zł, który można otrzymać wyłącznie w dniu Wydarzenia w kasie, najwcześniej godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia. Warunkiem uczestnictwa dziecka do ukończenia 3. roku życia w Wydarzeniu, jest zajęcie tego samego miejsca co opiekun, który posiada bilet na Wydarzenie. Organizator zastrzega sobie prawo ograniczenia uczestnictwa dzieci do 3 roku życia w określonych Wydarzeniach.

17. Osoby z niepełnosprawnością, poruszające się na wózku inwalidzkim, w zależności od obiektu, mogą nabyć Bilet do specjalnej strefy przystosowanej do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. W celu nabycia tego typu Biletu Nabywca powinien skontaktować się z Działem Obsługi Klienta, poprzez kontakt@kfbfilety.krakow.pl.
18. Ceny Biletów oraz Karnetów oferowanych przez Organizatora zawierają podatek od towarów i usług (VAT).
19. Nabywca może uzyskać fakturę dokumentującą sprzedaż Biletu lub Karnetu, przy czym:
 - a) Konsument, to jest osoba, która **nie jest** podatnikiem podatku od towarów i usług lub podatnikiem podatku od wartości dodanej (w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług, t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 685, 694, dalej: „**Ustawa o VAT**”), może wnioskować o wystawienie Faktury na etapie składania zamówienia lub w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym Konsument otrzymał Bilet lub Karnet. Wniosek w tym zakresie powinien zostać wystosowany na następujący adres poczty elektronicznej Organizatora: kontakt@kfbfilety.krakow.pl;
 - b) Podatnik podatku od towarów i usług lub podatnik podatku od wartości dodanej (w rozumieniu Ustawy o VAT, w tym Przedsiębiorca o statusie Konsumenta) jest zobowiązany podać swoje dane niezbędne do wystawienia Faktury oraz numer, za pomocą którego powyższy podmiot jest zidentyfikowany na potrzeby podatku od towarów i usług lub podatku od wartości dodanej, co powinno nastąpić w momencie składania zamówienia; bowiem zgodnie z przepisem art. 106b ust. 5 Ustawy o VAT: późniejsze uzupełnienie tych danych i otrzymanie faktury VAT ze wskazanym numerem NIP nabywcy nie będzie możliwe.

§ 5 WEJŚCIÓWKI

1. Organizator posiada w swojej ofercie Wejściówki uprawniające do wstępu na Wydarzenia bezpłatne, na które obowiązuje limit miejsc.
2. Wejściówki są możliwe do nabycia za pośrednictwem kanałów dystrybucji określonych w **§ 3 ust. 3 powyżej** – w formie tradycyjnej lub elektronicznej, w zależności od kanału dystrybucji.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do rozszerzenia, ograniczenia lub zmiany kanałów dystrybucji Wejściówek wymienionych w ust. 2 niniejszego paragrafu, w zależności od Wydarzenia lub Festiwalu.
4. Wejściówka umożliwia jednorazowe wejście jednej osoby na Wydarzenie lub Festiwal.
5. Nabywca ma prawo nabyć więcej niż jedną Wejściówkę. Organizator zastrzega jednak możliwość ograniczenia liczby Wejściówek możliwych do pobrania przez jednego Nabywcę.

6. Organizator zastrzega sobie prawo do włączenia dystrybucji dodatkowej puli Wejściówek bezpośrednio przed Wydarzeniem lub Festiwalem, w miejscu Wydarzenia lub Festiwalu, pomimo zakończenia dystrybucji Wejściówek prowadzonej za pośrednictwem kanałów sprzedaży wymienionych w ust. 2, i wyczerpania dostępnej w tych kanałach puli Wejściówek.

§ 6 ZNIŻKI

1. Organizator respektuje Zniżki na zakup Biletów i Karnetów na Wydarzenia i Festiwale organizowane lub współorganizowane przez Krakowskie Biuro Festiwalowe.
2. Zniżki każdorazowo regulowane są przez Cennik Wydarzenia/Festiwalu.
3. Organizator zastrzega sobie prawo ograniczenia kręgu osób, którym przysługiwać będą Bilety ulgowe lub Karnety ulgowe. Ograniczenie, o którym mowa, może wystąpić w Cenniku Wydarzenia/Festiwalu, ponieważ szczegóły dotyczące przyznawania Zniżek na dane Wydarzenie lub Festiwal regulują każdorazowo Cenniki Wydarzeń/Festiwali.
4. Uczniom i studentom do 26 roku życia, posiadającym odpowiednie dokumenty, przysługuje Zniżka w wysokości 30% normalnej ceny Biletu lub Karnetu.
5. Emerytom i rencistom, posiadającym odpowiednie dokumenty potwierdzające status emeryta lub rencisty, przysługuje Zniżka w wysokości 30% normalnej ceny – Biletu lub Karnetu.
6. Osobom z niepełnosprawnością posiadającym odpowiednie dokumenty potwierdzające stopień niepełnosprawności, przysługuje Zniżka w wysokości 30% normalnej ceny Biletu lub Karnetu.
7. Opiekunom osób z niepełnosprawnością przysługuje Zniżka w wysokości 30% normalnej ceny Biletu lub Karnetu.
8. Posiadaczom Karty Dużej Rodziny (KDR) przysługuje Zniżka w wysokości 70% normalnej ceny Biletu.
9. Posiadaczom Krakowskiej Karty Dużej Rodziny (KDR3+) przysługuje Zniżka wysokości 70% normalnej ceny Biletu.
10. Posiadaczom Krakowskiej Karty Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem (KRN) przysługuje Zniżka w wysokości 70% normalnej ceny Biletu.
11. Posiadaczom Karty Krakowskiej (KK) przysługuje Zniżka w wysokości 20% normalnej ceny Biletu.
12. Uczniom i studentom do 26 roku życia oraz emerytom, rencistom i osobom z niepełnosprawnością posiadającym Kartę Krakowską (KK) przysługuje Zniżka w wysokości 44% normalnej ceny Biletu.
13. Posiadanie karty wymienionej w ust. 8 – 12 niniejszego paragrafu uprawnia Nabywcę do zakupu jednego Biletu na dane Wydarzenie.
14. Ze Zniżek wymienionych w ust. 8 – 12 niniejszego paragrafu można skorzystać tylko podczas zakupu Biletu w Punktach InfoKraków, po uprzednim okazaniu karty uprawniającej do Zniżki.
15. Organizator zastrzega sobie prawo do określenia dla każdego z Wydarzeń lub Festiwalu liczby Biletów objętych Zniżkami wymienionymi w ust. 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 niniejszego paragrafu.
16. Za złożenie Zamówienia Grupowego, a więc za zakup powyżej 10 Biletów, na jedno Wydarzenie, w ramach jednej transakcji – przysługuje Nabywcy Zniżka w wysokości 10% normalnej ceny każdego Biletu objętego Zamówieniem Grupowym.

17. Organizator zastrzega sobie prawo do określenia na jakie Wydarzenia lub Festiwale możliwy jest zakup Biletów w ramach Zamówień Grupowych.
18. Organizator zastrzega sobie prawo do ograniczenia maksymalnej liczby Biletów możliwych do zakupu w ramach Zamówień Grupowych w trakcie prowadzonej sprzedaży Biletów.
19. Organizator zastrzega sobie prawo do żądania w dniu Wydarzenia lub Festiwalu okazania przez osobę posiadającą Bilet ulgowy lub Karnet ulgowy, których cena uwzględnia jedną ze Zniżek wymienionych w niniejszym paragrafie dokumentu lub karty uprawniającej do Zniżki. Brak dokumentu lub karty upoważniającej do skorzystania ze Zniżki, uprawnia Organizatora do niewpuszczenia posiadacza Biletu na Wydarzenie lub Festiwal.
20. W przypadku, gdy Nabywca zakupi Bilet ulgowy lub Karnet ulgowy, których cena uwzględnia Zniżkę, która nie przysługuje posiadaczowi Biletu ulgowego lub Karnetu ulgowego ze względu na brak dokumentu lub karty upoważniającej do Zniżki, nie ma możliwości dopłaty brakującej należności, jak również wymiany takiego Biletu/Karnetu lub jego zwrotu, poza przypadkami określonymi poniżej w § 8 w związku z § 7 ust. 1 Regulaminu.
21. Zniżki wymienione w ust. 2 – 12 nie łączą się.
22. Organizator zastrzega sobie możliwość organizacji specjalnych promocji cenowych w ramach sprzedaży Biletów lub Karnetów na wybrane Wydarzenia lub Festiwale, o których informować będzie m.in. na stronach internetowych Wydarzeń/Festiwali, w mediach społecznościowych lub poprzez newsletter.

§ 7 ZWROTY

1. Z zastrzeżeniem ust. 3 oraz § 8 niniejszego Regulaminu oraz z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu KBF: BILETY, a także z zastrzeżeniem postanowień zawartych w regulaminie platformy www.eventim.pl, Nabywcy, po dokonaniu płatności, nie przysługuje prawo zwrotu Biletu, Karnetu lub Zamówienia Grupowego, niezależnie od stopnia jego wykorzystania.
2. Prawo zwrotu nie przysługuje w szczególności, osobom, którym odmówiono wstępu na Wydarzenie/Festiwal lub przebywania na nim oraz osobom usuniętym z Wydarzenia w związku z nieprzestrzeganiem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu lub regulaminu Wydarzenia lub gdy dana osoba stwarza zagrożenie dla życia lub zdrowia swojego lub osób trzecich.
3. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrywania wniosków o zwrot biletu, z przyczyn innych niż wskazane w § 8.

§ 8 ODWOŁANIE WYDARZENIA, ZMIANA CZASU, MIEJSCA, PROGRAMU WYDARZENIA

1. W przypadku odwołania Wydarzenia/Festiwalu, zmiany daty, miejsca lub istotnej zmiany programu Wydarzenia/Festiwalu, Nabywca będzie miał prawo żądać zwrotu pieniędzy za zakup Biletów, Karnetów lub Biletów objętych Zamówieniem Grupowym na zasadach określonych niniejszym paragrafie.
2. Organizator o odwołaniu Wydarzenia/Festiwalu, zmianie daty, miejsca lub programu Wydarzenia/Festiwalu, będzie informować na swoich stronach internetowych oraz jeśli posiada adres mailowy Nabywcy, poinformuje go także drogą mailową.
3. W przypadku zaistnienia sytuacji określonej w ust. 1 powyżej, w celu uzyskania zwrotu równowartości ceny Biletów, Karnetów lub Biletów objętych Zamówieniem Grupowym, których zakup został dokonany w Punktach InfoKraków, Nabywca zobowiązany jest do dostarczenia oryginalnych niewykorzystanych Biletów, Karnetów lub Biletów objętych Zamówieniem Grupowym wraz z dowodem ich zakupu, tj. paragonem fiskalnym lub kserokopią faktury VAT. W przypadku niedysponowania dowodem zakupu określonym powyżej, Nabywca jest zobowiązany do wypełnienia i dostarczenia Organizatorowi stosownego oświadczenia, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu lub do przesłania oświadczenia, które powinno zawierać informacje niezbędne do realizacji zwrotu, określone w powyższym Załączniku nr 1.
4. Zwrot ceny zostanie zrealizowany na podstawie oświadczenia stanowiącego **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu lub na podstawie dostarczonego dowodu zakupu określonego w ust. 3 powyżej lub na podstawie innego rodzaju oświadczenia zawierającego dane określone w Załączniku nr 1. Zwrot środków następuje w takiej samej formie w jakiej dokonano zapłaty. W przypadku płatności przelewem bankowym lub kartą zwrot środków pieniężnych nastąpi odpowiednio na rachunek bankowy lub kartę kredytową, za pomocą których dokonano płatności. We wniosku o zwrot środków, opisanym w niniejszym ustępie, Nabywca może podać numer rachunku bankowego, na który ma być zrealizowany zwrot środków uiszczonych tytułem zakupu Biletu. W przypadku zamknięcia karty, za pomocą której dokonano płatności za zakup Biletów, Karnetów lub Biletów objętych Zamówieniem Grupowym, zwrot ceny zostanie zrealizowany w terminie do 14 dni od momentu otrzymania prawidłowo wypełnionych i kompletnych dokumentów będących podstawą zwrotu, na rachunek bankowy wskazany przez Nabywcę w oświadczeniu dotyczącym zwrotu.
5. W przypadku odwołania Wydarzenia/Festiwalu, na które Nabywca nabył Bilety, Karnety lub Bilety objęte Zamówieniem Grupowym za pośrednictwem platformy KBF: BILETY zwrot równowartości wpłaconych środków zostanie dokonany automatycznie w ciągu 30 dni od opublikowania oświadczenia o odwołaniu Wydarzenia przez KBF. Zwrot następuje w takiej samej formie w jakiej dokonano zapłaty. W przypadku płatności przelewem bankowym lub kartą zwrot środków pieniężnych nastąpi odpowiednio na rachunek bankowy lub kartę kredytową, za pomocą których dokonano płatności. We wniosku o zwrot środków, opisanym w niniejszym ustępie, Nabywca może podać numer rachunku bankowego, na który ma być zrealizowany zwrot środków uiszczonych tytułem zakupu Biletu.
6. Do zwrotów ceny z tytułu nabycia danego Biletu, Karnetu, Biletu objętego Zamówieniem Grupowym za pośrednictwem platformy KBF: BILETY stosuje się zapisy zawarte w Regulaminie KBF: BILETY.

7. W przypadku odwołania Wydarzenia/Festiwalu lub zmian takich jak: zmiana daty, miejsca lub istotna zmiana programu Wydarzenia/Festiwalu, na które Nabywca nabył Bilety, Karnety lub Bilety objęte Zamówieniem Grupowym za pośrednictwem portalu Eventim, zwrot równowartości wpłaconych środków regulowany jest regulaminem dostępnym pod adresem www.eventim.pl.
8. W przypadku, gdy Nabywcy przysługuje prawo do zwrotu Biletu, Karnetu lub Biletu objętego Zamówieniem Grupowym, powinien zwrócić się do Organizatora z wnioskiem o zwrot, bez zbędnej zwłoki, po powzięciu informacji uprawniającej go do dokonania zwrotu.
9. Zwroty przyjmowane są przez Organizatora w terminach wskazanych każdorazowo przez Organizatora po odwołaniu lub wprowadzeniu istotnych zmian w Wydarzeniu, przy czym:
 - a) w odniesieniu do odwołanego Wydarzenia/Festiwalu – Nabywca powinien zwrócić się do Organizatora ze stosownym wnioskiem w terminie i na zasadach określonych powyżej w ust. 2 i 8;
 - b) w odniesieniu do Wydarzenia/Festiwalu, w stosunku do którego zmianie uległa data, miejsce lub program w istotnej części – zwroty przyjmowane są najpóźniej w dniu rozpoczęcia Wydarzenia/Festiwalu w nowym terminie/miejscu/z istotnymi zmianami.
10. Niezwrócenie biletu w terminach wyznaczonych zgodnie z ust. 9 skutkuje pozostawieniem zapłaconej ceny za Bilet u Organizatora, jednak Nabywca ma prawo dochodzić ich zwrotu do chwili przedawnienia roszczeń z umowy sprzedaży.
11. Po złożeniu zasadnego wniosku o zwrot przez Nabywcę, Organizator zwraca Nabywcy kwotę odpowiadającą cenie Biletu (w tym wchodzącego w skład Karnetu) na odwołane Wydarzenie/Festiwal lub Wydarzenie/Festiwal, którego data, miejsce lub program uległy zmianie.
12. Organizator zastrzega sobie prawo do dokonywania innych niż określone w ust. 1 zmian w obrębie Wydarzeń/Festiwali, które będą skutkować brakiem możliwości zwrotu Biletu, Karnetu lub Biletu objętego Zamówieniem Grupowym, w tym związanych z wprowadzeniem ograniczeń publiczno-prawnych i restrykcji sanitarnych przed odpowiednie władze.
13. Zgodnie z art. 38 pkt 12 Ustawy o prawach konsumenta, Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy o statusie Konsumenta nie przysługuje prawo do odstąpienia od umów zawieranych na mocy niniejszego Regulaminu, szczególnie za pośrednictwem platformy KBF: BILETY zgodnie z regulaminem wskazanej platformy, bowiem zgodnie z przytoczoną regulacją: Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi między innymi w odniesieniu do umów dotyczących usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 9 REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje mogą być składane przez Nabywcę za pośrednictwem adresu mailowego: kontakt@kfbilety.krakow.pl, osobiście w Punktach InfoKraków lub w formie listu poleconego przesłanego do siedziby Organizatora, na adres: ul. Wygrana 2, 30-311 Kraków. Reklamacja może zostać złożona poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji.

§ 10 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem Danych Osobowych udostępnionych przez Nabywcę jest Administrator – Krakowskie Biuro Festiwalowe z siedzibą przy ul. Wygranej 2, 30-311 Kraków, które jest gminną instytucją kultury, wpisaną do rejestru instytucji kultury, prowadzonego przez Gminę Miejską Kraków pod numerem 19 (Krakowskie Biuro Festiwalowe na potrzeby niniejszego paragrafu zwane będzie dalej również: „**Administratorem**”).
2. Z Administratorem można się skontaktować w następujący sposób: elektronicznie na adres e-mail: poczta@kbf.krakow.pl, pisemnie, pod adresem: Krakowskie Biuro Festiwalowe z siedzibą przy ul. Wygranej 2, 30-311 Kraków, telefonicznie: +48 12 354 25 00.
3. U Administratora wyznaczony jest inspektor ochrony danych osobowych – Łukasz Gajdecki, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, poprzez adres e-mail: rodo@kbf.krakow.pl lub pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Krakowskie Biuro Festiwalowe z siedzibą przy ul. Wygranej 2, 30-311 Kraków.
4. Dane osobowe Użytkownika, które Użytkownik zobowiązany jest podać w toku realizacji zakupów lub nabywania Wejściówek na podstawie niniejszego Regulaminu, będą przetwarzane przez Organizatora w celu zawarcia i wykonywania umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej: „**RODO**”). Po zakończeniu realizacji umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu, dane Użytkownika będą przetwarzane wyłącznie dla potrzeb uzasadnionego interesu prawnego Administratora, tj. ewentualnego dochodzenia lub obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. O ile Użytkownik wyrazi wolę uczestnictwa w Ankiecie/Ankietach/badaniach satysfakcji klientów Organizatora, wówczas Administrator przetwarzać będzie dane osobowe Użytkownika podane w tych ankietach dla potrzeb przeprowadzenia

badania i ewaluacji jego wyników (podstawą prawną dla takiego przetwarzania będzie zawsze dobrowolna zgoda Użytkownika – art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

6. O ile Użytkownik wyrazi na to zgodę, Administrator przetwarzać będzie jego dane osobowe celem prezentowania mu treści marketingowych (w tym oferty handlowej), tj. w szczególności informacji o aktualnej ofercie Administratora czy też ofert specjalnych udostępnionych Użytkownikom. Udzielona zgoda stanowić będzie podstawę przetwarzania danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit a RODO).
7. Informacje zbierane przy użyciu technologii plików cookies, tj. m.in. nr IP komputera Użytkownika, identyfikatory internetowe, informacje o przeglądarce czy systemie operacyjnym Użytkownika, aktywność Użytkownika na naszej stronie internetowej Organizatora, w tym platformie KBF: BILETY i preferencjach, przetwarzane są przez Administratora dla celów poprawnego wyświetlenia naszej strony internetowej Organizatora, w tym platformy KBF: BILETY oraz optymalizacji działania ww. strony internetowej oraz platformy. W przypadku udzielenia zezwolenia przez Użytkownika na wykorzystanie plików cookies, Organizator będzie korzystał z informacji zbieranych za pośrednictwem plików cookies również dla celów marketingowych i statystycznych. O ile informacje utrwalane za pośrednictwem plików cookies można w świetle obowiązującego prawa zakwalifikować jako dane osobowe, to podstawą ich przetwarzania będzie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). W przypadku zgody na wykorzystanie plików cookies, a w konsekwencji wykorzystania informacji dotyczących Użytkownika dla celów reklamowych, dochodzić będzie do zautomatyzowanego dopasowywania treści reklamowych do preferencji Użytkownika.
8. Dane osobowe Użytkownika podane przez niego przy zawieraniu umów na podstawie Regulaminu, Administrator będzie przetwarzać przez okres niezbędny do zrealizowania celów, do których zostały zebrane (tj. przez okres wykonywania danej umowy) oraz przez okres, w którym możliwe będzie dochodzenie roszczeń, w tym do zabezpieczenia ewentualnych roszczeń przez okres 6 lat.
9. Dane osobowe Użytkownika podane przez niego dla potrzeb dobrowolnych ankiet, przetwarzane będą do czasu cofnięcia zgody, nie dłużej jednak niż do czasu zrealizowania celu na jaki zostały zebrane.
10. Informacje zebrane przy użyciu technologii plików cookies, będą przechowywane przez okres wynikający ze specyfikacji technicznej poszczególnych plików cookies, lub też do czasu zmiany przez Użytkownika ustawień cookies na stronie internetowej

Organizatora/platformie KBF: BILETY lub ustawień przeglądarki internetowej Organizatora.

11. Dane osobowe Użytkownika i/lub inne niż dane osobowe informacje o Użytkownikach mogą być udostępniane przez Administratora:
 - 11.1. Operatorowi płatności - wyłącznie w przypadku gdy Użytkownik dokona zakupu w ramach platformy KBF: BILETY, i przejdzie do wykonania płatności z wykorzystaniem operatora płatności.
 - 11.2. Dostawcom rozwiązań marketingowych wykorzystujących technologię plików cookies, takich jak: Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlandia) – dostawcę rozwiązania Google AdSense – wyłącznie w przypadku wyrażenia zgody na wykorzystanie plików cookies dla celów marketingowych, wyłącznie dla informacji uzyskanych przy wykorzystaniu technologii cookies.
 - 11.3. Podmiotom przetwarzającym dane osobowe Użytkownika, w imieniu Administratora, na podstawie zawartych umów powierzenia, to jest: dostawcom usług IT, takich jak hosting oraz dostawcom systemów informatycznych, a także (tylko co do informacji uzyskanych przy wykorzystaniu technologii plików cookies) dostawcom rozwiązań statystycznych dla stron internetowych wykorzystujących technologię plików cookies, takich jak: Google Ireland Limited (Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlandia) – dostawcę rozwiązania Google Analytics.
 - 11.4. Pozostałym podmiotom, które będą działać jako administratorzy tych danych decydując o sposobie i celach przetwarzania – wyłącznie, gdy obowiązek takiego udostępnienia danych wynikać będzie z przepisów prawa.
12. Administrator jednocześnie informuje, iż Użytkownik ma:
 - 12.1. Prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do uzyskania informacji m.in. o kategoriach danych i celach ich przetwarzania, a także do uzyskania kopii danych (art. 15 RODO);
 - 12.2. Prawo sprostowania nieprawidłowych i uzupełnienia brakujących danych (art. 16 RODO);
 - 12.3. Prawo do cofnięcia udzielonej zgody na przetwarzanie danych osobowych podanych w badaniu ankietowym lub też dla celów marketingowych, czego Użytkownik dokonać może przy użyciu danych kontaktowych wskazanych w ust. 2 niniejszego paragrafu. Cofnięcie zgody na korzystanie z plików cookies dla celów statystycznych i marketingowych możliwe jest za pośrednictwem ustawień strony internetowej Organizatora/platformy KBF: BILETY lub przeglądarki internetowej Użytkownika.

Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem dotychczasowego przetwarzania danych osobowych przez Administratora;

- 12.4. Prawo do bycia zapomnianym, to znaczy do usunięcia danych przetwarzanych bezpodstawnie i bezprawnie (art. 17 RODO);
- 12.5. Prawo ograniczenia przetwarzania danych, tzn. wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych, stosownie do złożonego wniosku (art. 18 RODO);
- 12.6. Prawo, aby Administrator powiadomił o sprostowaniu lub usunięciu danych osobowych lub o ograniczeniu przetwarzania odbiorców danych (art. 19 RODO);
- 12.7. Prawo do przenoszenia danych przetwarzanych w sposób zautomatyzowany (art. 20 RODO), co oznacza, że Użytkownik ma prawo żądać, by dane osobowe Użytkownika zostały przesłane przez Organizatora bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe;
- 12.8. Prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, o ile Użytkownik uzna, że przetwarzanie danych osobowych odbywa się z naruszeniem RODO (adres korespondencyjny Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

§ 11 POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania siły wyższej. Siła wyższa w rozumieniu niniejszego Regulaminu oznacza wszelkie nieprzewidywalne sytuacje lub zdarzenia o charakterze wyjątkowym, pozostające poza kontrolą Organizatora, uniemożliwiające wypełnienie jakichkolwiek zobowiązań, niewynikające z błędu lub zaniedbania Organizatora oraz pozostające nie do pokonania, pomimo dołożenia wszelkiej należytej staranności, a w szczególności będą to: zdarzenia o charakterze katastrof przyrodniczych, typu powódź, huragan, albo nadzwyczajnych i zewnętrznych wydarzeń, którym nie można było zapobiec (wojna, restrykcje stanu wojennego, powstanie, rewolucja, zamieszki, żałoba narodowa, epidemia, pandemia lub kwarantanna spowodowane m.in. przez wirusa SARS-Cov-2 i rozprzestrzenianie się choroby zakaźnej u ludzi wywołanej tym wirusem itp.) lub wydane przez organy władzy publicznej na skutek zaistnienia tych zdarzeń rozporządzenia, zarządzenia, decyzje lub inne akty dotyczące m.in. odwołania imprez kulturalnych, w tym koncertów.
2. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za realizację zakupu i zwrotu Biletów, Karnetów lub Zamówień Grupowych dokonywanych przez portal internetowy www.eventim.pl.
3. Organizator ma prawo do utrwalenia przebiegu Wydarzenia przy pomocy urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk. Nabywca Biletu, Karnetu lub Wejściówki, uczestniczący w Wydarzeniu/Festiwalu, przyjmuje do wiadomości, że udział w Wydarzeniu/Festiwalu jest równoznaczny z udzieleniem zgody na nieodpłatne fotografowanie i filmowanie jego osoby oraz na rejestrację, transmitowanie i rozpowszechnianie głosu lub wizerunku dla celów dokumentacyjnych, sprawozdawczych, reklamowych oraz promocyjnych, w związku z jakimkolwiek programem lub publikacją, w których zostanie wykorzystane nagranie

Wydarzenia/Festiwalu, na wszystkich znanych w chwili Wydarzenia/Festiwalu polach eksploatacji, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.

4. Zakazana jest odsprzedaż Biletów lub Karnetów z zyskiem, jak również odsprzedaż na aukcjach, licytacjach, w konkursach oraz odsprzedaż zarobkowa poza autoryzowanymi punktami sprzedaży.
5. Organizator ostrzega, że nabycie Biletu lub Karnetu od osób postronnych niesie ryzyko zakupu biletu podrobionego, co w konsekwencji powoduje odmowę dopuszczenia do uczestnictwa jego posiadacza w Wydarzeniu.
6. Organizator respektować będzie wyłącznie oryginalne, nabyte zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu Bilety, Karnety lub Wejściówki. Bilety, Karnety lub Wejściówki nabyte z naruszeniem postanowień Regulaminu mogą zostać unieważnione przez Organizatora, bez prawa zwrotu należności.
7. Wszelkie zapytania dotyczące sprzedaży Biletów, Karnetów lub Wejściówek na Wydarzenia/Festiwalach należy kierować na adres mailowy kontakt@kbfbilety.krakow.pl.
8. Warunki uczestnictwa w Wydarzeniach/Festiwalach określone są osobnym regulaminem, zamieszczanym na stronach internetowych poszczególnych Wydarzeń lub Festiwalu. Nabywca Biletu, Karnetu lub Wejściówki jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania wszelkich obowiązujących regulaminów, przepisów porządkowych oraz wytycznych Organizatora.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeks cywilny, a także pozostałe przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
10. W odniesieniu do wszelkich kwestii związanych z danym zamówieniem zastosowanie ma Regulamin w wersji obowiązującej w dniu składania zamówienia.
11. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Organizatora www.kbf.krakow.pl, na stronach internetowych: Wydarzeń lub Festiwalu, w Punktach InfoKraków oraz w siedzibie Organizatora.
12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2021 r.

Załącznik nr 1 do regulaminu

FORMULARZ ZWROTU

Proszę czytelnie wypełnić dokument oraz postępować zgodnie ze wskazówkami.

Powód zwrotu: **Odwołanie wydarzenia** **Zmiana programu wydarzenia**

Imię i nazwisko/Nazwa Firmy.....

Adres email:Nr telefonu:

Nr zamówienia :

Nr paragonu / faktury Vat / transakcji:

Nazwa, data i godzina wydarzenia :

Liczba zakupionych biletów w ramach transakcji:.....

Liczba zwracanych biletów:.....

Wartość zwracanych biletów oraz informacja o zastosowanych zniżkach np. ulga studencka/Krakowska Karta itp.):.....

Zakupu dokonano poprzez (proszę zaznaczyć właściwe):

Punkt Informacji Miejskiej przy ul..... w

KBF: BILETY www.kfbilety.krakow.pl

Forma dokonanej płatności (proszę zaznaczyć właściwe):

Gotówka

Karta

Przelew

Zwrot następuje w takiej samej formie w jakiej dokonano zapłaty. W przypadku płatności przelewem lub kartą zwrot środków pieniężnych nastąpi odpowiednio na konto lub kartę kredytową za pomocą której dokonano płatności.

.....
Data i podpis Pracownika przyjmującego zwrot

.....
Data i podpis Osoby dokonującej zwrot

Do formularza zwrotu należy dołączyć:

- dokument potwierdzający zakup biletów (paragon lub kserokopia faktury VAT), potwierdzenie wykonania przelewu lub dokonania płatności kartą;
- bilety w formie tradycyjnej lub elektronicznej (PDF)

Załącznik nr 2 do Regulaminu

FORMULARZ REKLAMACJI

Proszę czytelnie wypełnić dokument oraz postępować zgodnie ze wskazówkami.

Imię i nazwisko/Nazwa Firmy.....

Adres email:Nr telefonu:

Nr zamówienia : Nr paragonu / faktury Vat / transakcji :

Nazwa, data i godzina wydarzenia :

Liczba zakupionych biletów w ramach transakcji:.....

Liczba reklamowanych biletów:.....

Wartość reklamowanych biletów oraz informacja o zastosowanych zniżkach np. ulga studencka/Krakowska Karta itp.):.....

Przyczyna reklamacji:.....

Oczekiwana forma rozpatrzenia reklamacji: Zwrot środków pieniężnych

Zakupu dokonano poprzez (proszę zaznaczyć właściwe):

Punkt Informacji Miejskiej przy ul..... w

KBF: BILETY www.kfbilety.krakow.pl

Forma dokonanej płatności (proszę zaznaczyć właściwe):

Gotówka

Karta

Przelew

Zwrot środków pieniężnych nastąpi na wskazany rachunek bankowy.

W związku z tym, zwracam się z prośbą o przelanie mi kwoty w wysokości..... zł na wskazane konto bankowe, którego jestem właścicielem.

Właściciel konta:

Nazwa banku:

Nr konta bankowego PL:

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

.....

Data i podpis pracownika przyjmującego reklamację

.....

Data i podpis osoby składającej reklamację

Do reklamacji należy dołączyć **potwierdzenie zakupu** biletów (paragon/ kserokopię faktury VAT/ potwierdzenie wykonania przelewu lub dokonania płatności kartą) oraz **bilety** (w formie tradycyjnej lub elektronicznej (PDF)).

Wypełnić tylko w przypadku braku dowodu zakupu:

Nie posiadam dowodu potwierdzającego zakupu biletu/ów na ww. wydarzenie, natomiast oświadczam, iż dokonałam/em zakupu zgodnie z powyższymi danymi.

.....
Data i podpis osoby składająca reklamację

Decyzja Krakowskiego Biura Festiwalowego – Organizatora

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej reklamację:.....

AKCEPTACJA REKLAMACJI

ODRZUCENIE REKLAMACJI

Uzasadnienie decyzji:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

podpisy