

ZARZĄDZENIE NR 9/2025

DYREKTORA URSYNOWSKIEGO CENTRUM KULTURY „ALTERNATYWY”

z dnia 30.04.2025 r.

w sprawie zmiany zarządzenia nr 16/2021 z dnia 20 września 2021 r.

dyrektora Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy” w sprawie wprowadzenia  
regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów  
w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy”

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 87) oraz § 9 ust. 1 statutu Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy” stanowiącego załącznik do uchwały nr XLII/1296/2020 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 10 grudnia 2020 r. w sprawie utworzenia oraz nadania statutu samorządowej instytucji kultury pod nazwą Ursynowskie Centrum Kultury „Alternatywy”, zarządza się, co następuje:

§ 1. W regulaminie rezerwacji i sprzedaży biletów w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy” stanowiącym załącznik do zarządzenia nr 16/2021 dyrektora Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy” z dnia 20 września 2021 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy” wprowadza się następujące zmiany:

1) § 3 pkt 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest maksymalnie 3 doby od dnia następującego po dniu złożenia rezerwacji oraz nie później niż 3 doby przed wydarzeniem”;

2) do § 3 dodaje się pkt 7, który otrzymuje brzmienie:

„7. Rezerwacja złożona w terminie krótszym niż 6 dób przed wydarzeniem zostaje skrócona i obowiązuje do 3 dób przed wydarzeniem.”;

3) § 5 pkt 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Okres ważności rezerwacji wynosi maksymalnie 3 doby od dnia następującego po dniu złożenia rezerwacji oraz nie później niż 3 doby przed wydarzeniem.”;

4) do § 5 dodaje się pkt 4 lit. c, który otrzymuje brzmienie:

„c. na 3 doby przed wydarzeniem.”.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

§ 3. Tekst jednolity załącznika do zarządzenia nr 16/2021 dyrektora Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy” z dnia 20 września 2021 r. w sprawie wprowadzenia regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy” stanowi załącznik do niniejszego zarządzenia.

Zastępca Dyrektora  
Ursynowskiego Centrum Kultury  
„Alternatywy”

Marek Kalużński

Dagmara Marjańska-Sowa

p.o. Kierownika  
Dział Programowy

Zastępca Dyrektora  
Ursynowskiego Centrum Kultury  
„Alternatywy”

dr Arkadiusz Kujawa  
ur. p. Kniepolskiego

Dyrektor  
Ursynowskiego Centrum Kultury  
„Alternatywy”

dr Krzysztof Czubaszek

Sprawdzono pod względem formalno-prawnym

Monika Rachuba

RADCA PRAWNY  
WA-12091

**Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów  
w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy”  
ul. Indiry Gandhi 9, 02-776 Warszawa  
Obowiązuje od dnia 6 września 2021 r. do odwołania**

**§ 1**

**Definicje**

Określenia użyte w regulaminie oznaczają:

1. Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy”.
2. Organizator/Administrator – Ursynowskie Centrum Kultury „Alternatywy” ul. Indiry Gandhi 9, 02-776 Warszawa, będące organizatorem wydarzenia.
3. Wydarzenie – koncert, spektakl lub każde inne wydarzenie o charakterze kulturalnym, rozrywkowym lub sportowym organizowane przez Organizatora.
4. Klient – osoba lub podmiot dokonująca rezerwacji i zakupu biletów w recepcji Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy”.
5. Rezerwacja – usługa polegająca na czasowym zablokowaniu wskazanych przez klienta miejsc na wydarzenie oraz związana z tym sprzedaż biletów, z określeniem sposobu ich dostarczenia wraz z informacją o statusie zamówienia.
6. Blankiet biletowy – bilet na wydarzenie w formie papierowej wydrukowany w recepcji Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy”.
7. RODO – rozporządzenie 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).
8. UŚUDE – Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 nr 144 poz. 1204).

**§ 2**

**Zakres obowiązywania regulaminu**

1. Regulamin dotyczy wszystkich rezerwacji i zakupów biletów dokonanych za pośrednictwem recepcji w Ursynowskim Centrum Kultury „Alternatywy”.
2. Dokonanie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją regulaminu.
3. Klient potwierdza zapoznanie się z regulaminem, poprzez podanie danych do rezerwacji w recepcji Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy”.

### **§ 3**

#### **Proces zakupu Biletów i Towarów**

1. W celu dokonania rezerwacji i zakupu biletów klient:
  - podaje nazwę wydarzenia w recepcji;
  - dokonuje wyboru miejsc z dostępnych na dane wydarzenie;
  - podaje swoje dane, tj. imię i nazwisko oraz telefon kontaktowy;
  - potwierdza zapoznanie się z regulaminem;
  - wybiera sposób płatności: gotówkowy lub kartą płatniczą.
2. Przed zatwierdzeniem rezerwacji klient jest informowany o kwocie do zapłaty przez pracownika recepcji.
3. Klient rezerwując bilety akceptuje warunki regulaminu.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i prawidłowość danych, o których mowa w ust. 1.
5. Rezerwacja ma charakter czasowy i ważna jest maksymalnie 3 doby od dnia następującego po dniu złożenia rezerwacji oraz nie później niż 3 doby przed wydarzeniem.
6. Klient dokonuje zapłaty kwoty wynikającej z rezerwacji zgodnie z wybraną przez siebie formą płatności.
7. Rezerwacja złożona w terminie krótszym niż 6 dób przed wydarzeniem zostaje skrócona i obowiązuje do 3 dób przed wydarzeniem.

### **§ 4**

#### **Forma biletów**

Bilety na wydarzenia są dostępne w formie blankietów biletowych.

### **§ 5**

#### **Formy płatności i termin ważności rezerwacji**

1. Administrator oferuje następujące formy płatności za bilety z rezerwacji:
  - a) gotówkową,
  - b) kartą płatniczą.
2. Dostępne formy płatności na dane wydarzenie podane są w trakcie dokonywania rezerwacji.
3. Okres ważności rezerwacji wynosi maksymalnie 3 pełne doby od momentu założenia rezerwacji i nie później niż 3 pełne doby przed wydarzeniem.
4. Administrator ma prawo do anulowania rezerwacji w następujących przypadkach:
  - a) wcześniejszego zakończenia sprzedaży biletów na dane wydarzenie,
  - b) istnienia innych rezerwacji tego samego klienta na dane wydarzenie, które nie zostały opłacone,
  - c) na 3 doby przed wydarzeniem.

5. Jeżeli w okresie ważności rezerwacji, o którym mowa powyżej, licznym od momentu zaakceptowania rezerwacji przez klienta zgodnie z § 3, całkowita należność wynikająca z rezerwacji nie zostanie uiszczona, nieopłacona rezerwacja jest anulowana.
6. Dane osobowe klienta są przetwarzane w celu zawarcia umowy kupna-sprzedaży biletów; zawarcie umowy z klientem następuje w momencie zapłaty pełnej kwoty należności wynikającej z rezerwacji.
7. Ursynowskie Centrum Kultury „Alternatywy” przyjmuje gotówkę i przelewy w polskich złotych.

## **§ 6**

### **Zwroty biletów**

1. Zwroty biletów możliwe są jedynie w przypadku:
  - a) odwołania wydarzenia albo
  - b) zmiany daty, miejsca lub znaczącej zmiany godziny wydarzenia.
2. W przypadkach innych niż opisane w ust. 1 zwroty biletów nie są możliwe – klient nie ma prawa odstąpienia od umowy.
3. W przypadku konsumentów ograniczenie, o którym mowa w ust. 2, wynika z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 lit. b, administrator informuje klienta o możliwości zwrotu biletów albo utrzymaniu ich ważności na zmienione wydarzenie.
5. Klient podejmuje decyzję w zakresie opisanym w ust. 4 w terminie wskazanym przez administratora w informacji o zmianie wydarzenia.
6. Brak decyzji klienta, o której mowa w ust. 4 i 5 powyżej, przed wskazanym terminem rozumiany jest jako akceptacja zmienionego wydarzenia i utrzymanie ważności biletów.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 1 lit. a oraz ust. 4–6 w zakresie wyboru zwrotu biletów, administrator dokona zwrotu należności klientowi niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych, w taki sam sposób, w jaki klient opłacił rezerwację.

## **§ 7**

### **Reklamacje**

1. Wszelkie reklamacje klienta rozpatrywane są przez administratora w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych i powinny być przesłane pocztą elektroniczną w przypadku zakupu w recepcji Ursynowskiego Centrum Kultury „Alternatywy” na adres [repcja@alternatywy.art](mailto:repcja@alternatywy.art).
2. Ewentualne zwroty i rekompensaty dla klienta w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji będą dokonywane w terminie do 30 dni roboczych.
3. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy, aby klient wysłał oświadczenie dotyczące wykonania przysługującego mu prawa przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. Administrator dokona zwrotu płatności przy użyciu tego samego sposobu płatności, jaki został wybrany przez Klienta w pierwotnej transakcji.
5. Klient w każdym przypadku nie ponosi żadnych opłat związanych ze zwrotem środków w związku z odstąpieniem od umowy.

## § 8

### Pozostałe postanowienia

1. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia klienta do wstępu na wydarzenie.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami klienta lub innych osób, w szczególności za korzystanie przez nich w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa lub regulaminem.

## § 9

### Ochrona danych osobowych

1. W związku z procesem rezerwacji i/lub zakupu biletów, klient przekazuje administratorowi swoje dane osobowe w zakresie imienia, nazwiska, numeru telefonu. Administratorem jest Ursynowskie Centrum Kultury „Alternatywy” z siedzibą w Warszawie (02-776) przy ul. Indiry Gandhi 9, wpisane do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Miasto Stołeczne Warszawę pod numerem RIK-3, reprezentowany przez dyrektora.
2. Administrator powołał inspektora ochrony danych, z którym klient może skontaktować się, pisząc na adres wskazany powyżej z dopiskiem „IOD” bądź mailowo: [iod@alternatywy.art](mailto:iod@alternatywy.art).
3. Dane osobowe są przetwarzane w celu rezerwacji i/lub zakupu biletów i obejmują przetwarzanie w celu umożliwienia prawidłowej realizacji zamówionych usług/produktów (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. b rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46 / WE („RODO”); celami przetwarzania danych osobowych są w szczególności rozpatrywanie wszelkich skarg, archiwizowanie lub bieżący kontakt związany z zamówioną usługą / produktem, czyli umożliwienie administratorowi wypełnienie swoich obowiązków prawnych (podstawa: art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. W przypadku zakupu biletu przez klienta jego dane osobowe mogą zostać przekazane operatorom płatniczym obsługującym usługi, wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do umożliwienia dokonywania płatności. Podmioty, którym udostępnia się dane, są oddzielnymi administratorami tych danych. Pragniemy poinformować, że klient ma prawo dostępu do swoich danych i ich poprawiania również w tych podmiotach. Dane osobowe klienta mogą być ujawnione pracownikom lub współpracownikom administratora, jak też jego kontrahentom – na zasadzie zleconych usług i zgodnie z zawartymi umowami powierzenia.
5. Dane będą przetwarzane do momentu realizacji celu, dla którego zostały zgromadzone, oraz do celów archiwizacji – nie dłużej niż jest to konieczne do upływu terminu do zgłoszenia reklamacji za świadczoną usługę, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Jeśli przetwarzamy dane za zgodą, będą one przechowywane do momentu wycofania zgody.
6. Ponadto informujemy, że klient ma prawo do: dostępu do swoich danych osobowych, żądania sprostowania swoich danych osobowych, które są nieprawidłowe oraz uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, żądania usunięcia swoich danych osobowych, żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych. Korzystanie z uprawnień przysługujących osobie, której dane dotyczą, realizowane jest w oparciu o zasady i przepisy rozporządzenia, ustawy o ochronie danych osobowych i przepisy szczególne.

7. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli administrator będzie przetwarzał dane z naruszeniem prawa; adres: Biuro Prezesa Urzędu Ochrony Danych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
8. W zakresie, w jakim dane klienta są przetwarzane na podstawie zgody – klient ma prawo wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Zgodę można wycofać poprzez wysłanie oświadczenia o wycofaniu zgody na nasz adres korespondencyjny bądź adres e-mailowy.
9. Informujemy, że nie korzystamy z systemów służących do zautomatyzowanego podejmowania decyzji.