



REGULAMIN SPRZEDAŻY ONLINE BILETÓW, KARNETÓW I AKREDYTACJI W RAMACH KRAKOWSKIEGO FESTIWALU FILMOWEGO

§ 1. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Regulamin - Regulamin sprzedaży online biletów i karnetów KFF określający zasady i warunki sprzedaży internetowej biletów na Wydarzenia.

Sprzedający - Krakowska Fundacja Filmowa w Krakowie z siedzibą przy ul. Pychowickiej 7, 30-364 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców oraz rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000166325, REGON: 356756914, NIP: 6762250313.

KFF - Krakowski Festiwal Filmowy w Krakowie, organizowany przez Sprzedającego.

Portal KFF – portal internetowy KFF prowadzony przez Sprzedającego, umożliwiający użytkownikom m.in. zakup biletów, karnetów i akredytacji na KFF, wybór wejściówek na konkretne seanse przez posiadaczy karnetów i akredytacji.

Kupujący - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online.

Wydarzenia – pokazy filmowe i inne wydarzenia artystyczne odbywające się w ramach KFF lub organizowane bądź współorganizowane przez Sprzedającego w trakcie KFF.

Bilet elektroniczny – bilet na Wydarzenie, zakupiony online, dostarczony Kupującemu drogą elektroniczną w postaci pliku PDF, posiadający unikatowy kod weryfikacyjny; nazywany również „biletem online”.

Karnet – bilet uprawniający do udziału we wszystkich pokazach filmowych KFF, na zasadach określonych w Regulaminie

Akredytacja - bilet uprawniający do udziału we wszystkich Wydarzeniach KFF, odpowiednio do rodzaju akredytacji, na zasadach określonych w Regulaminie.

Wejściówka – bilet uprawniający posiadacza Karnetu lub Akredytacji do udziału w konkretnym Wydarzeniu.

Sprzedaż online – sprzedaż biletów na Wydarzenia oraz sprzedaż karnetów, biletów i akredytacji na KFF dokonywana za pośrednictwem strony internetowej Sprzedającego www.krakowfilmfestival.pl.

Zamówienie online – oferta Kupującego na zakup biletów na Wydarzenia oraz sprzedaż karnetów i biletów na KFF dokonywana za pośrednictwem strony internetowej Sprzedającego www.krakowfilmfestival.pl.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady sprzedaży online.
2. Sprzedaż online prowadzi Sprzedający.

3. Złożenie zamówienia online jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Kupujący, następujących minimalnych wymagań technicznych: połączenia urządzenia końcowego z siecią Internet, adresu poczty elektronicznej (e-mail), oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej, posiadania drukarki do wydruku czarno-białego bądź telefonu lub urządzenia mobilnego (typu smartfon, tablet, e-czytnik) obsługującego pliki PDF umożliwiającego późniejsze wyświetlenie zakupionego biletu online.
4. Do złożenia zamówienia online niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
5. Złożenie zamówienia online wiąże się z równoczesnym obowiązkiem dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie.
6. Zapłata za zamówienie online odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną, przy użyciu przelewu elektronicznego. Płatności obsługiwane są za pośrednictwem serwisu internetowego Przelewy24 oraz PayPal. Szczegółowe informacje o serwisie internetowym Przelewy24 można uzyskać na stronie www.przelewy24.pl. Szczegółowe informacje o serwisie internetowym PayPal można uzyskać na stronie www.paypal.com/pl.
7. Ceny podane przy każdym bilecie są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto zawierającymi należne podatki (w tym podatek VAT) oraz są wiążące w chwili składania zamówienia przez Kupującego.

§ 3. Ogólne zasady składania zamówienia online

1. Zawarcie umowy sprzedaży biletów pomiędzy Kupującym a Sprzedającym następuje za pośrednictwem strony internetowej Sprzedającego i wymaga spełnienia następujących warunków:
 - a. wyboru konkretnego Wydarzenia;
 - b. wyboru zamawianych biletów, wyboru ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość;
 - c. podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, adresu e-mail;
 - d. zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu;
 - e. złożenia przez Kupującego zamówienia online;
 - f. dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu przelewu elektronicznego;
 - g. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Zawarcie umowy sprzedaży karnetów lub akredytacji pomiędzy Kupującym a Sprzedającym następuje za pośrednictwem strony internetowej Sprzedającego i wymaga spełnienia następujących warunków:
 - a. założenia przez Kupującego konta w Portalu KFF (dotyczy wyłącznie karnetów i akredytacji);
 - b. wykazania faktu zawodowego związania z branżą filmową (dotyczy wyłącznie akredytacji);
 - c. wyboru zamawianych karnetów lub akredytacji, wyboru ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość;
 - d. zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu;
 - e. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie funkcjonowania Portalu;
 - f. złożenia przez Kupującego zamówienia online;
 - g. dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu przelewu elektronicznego;

- h. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
- 3. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zrezygnowania z wymogu założenia przez Kupującego konta w Portalu KFF w przypadku sprzedaży biletów, karnetów lub akredytacji na wybrane wydarzenia w ramach akcji specjalnych.
- 4. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
- 5. Anulowanie lub modyfikacja zamówienia online jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem płatności.
- 6. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Sprzedającego potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
- 7. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego zapłaty za zamówienie w ciągu 20 minut od wysłania zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
- 8. W przypadku automatycznego anulowania zamówienia online środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają u operatora systemu płatniczego.
- 9. Sprzedający nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego.
- 10. Zgodnie z obowiązującym rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym, Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
- 11. Sprzedający może wystawić fakturę VAT na życzenie Kupującego, wyłącznie z danymi Kupującego podanymi przy zakupie biletu. Kupujący zgłasza chęć otrzymania faktury VAT drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość email na adres: bilety@kff.com.pl w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę. Faktura VAT wysłana jest w formie pliku PDF. Celem otrzymania faktury VAT konieczne jest podanie imienia, nazwiska oraz adresu, a w przypadku przedsiębiorców dodatkowo oznaczenie firmy i NIP.

§ 4. Szczegółowe zasady sprzedaży online

- 1. Sprzedaż online biletów na określone Wydarzenie kończy się na 30 minut przed jego rozpoczęciem.
- 2. Sprzedaż online karnetów kończy się w dniu 2 czerwca 2019 r.
- 3. Sprzedaż akredytacji kończy się w dniu 2 czerwca 2019 r.
- 4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży online.
- 5. W systemie sprzedaży online można kupić bilety normalne oraz bilety ulgowe, karnety normalne i karnety ulgowe oraz akredytacje, zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie Wydarzenia.
- 6. Sprzedający zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zniżek na wybrane Wydarzenia.
- 7. Sprzedający zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
- 8. Kupujący posiadający bilety ulgowe zobowiązani są przy wejściu na Wydarzenie do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku braku dokumentu bilet ulgowy traci swoją ważność bez możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu i możliwości zwrotu biletu. W takim przypadku Sprzedający oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu jedynie po uiszczeniu dopłaty do pełnej ceny

biletu w kasie Sprzedający przed Wydarzeniem. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają Kupującego.

9. System sprzedaży online umożliwia jednorazowo zakup jednego biletu. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości biletów dostępnych przy jednorazowym zakupie w przypadku niektórych Wydarzeń.
10. System sprzedaży online umożliwia Kupującemu zakup tylko 1 akredytacji.
11. Przy zakupie biletów, po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu online wraz z biletem elektronicznym, zapisanym w formie pliku PDF. Bilet należy wydrukować lub zapisać na urządzeniu mobilnym (typu smartfon, tablet, e-czytnik).
12. Bilet może być okazany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, z którego jest możliwość odczytania kodu 2D za pomocą skanera do kontroli biletów. Urządzenie mobilne może wymagać dostępu do Internetu, za którego koszt połączenia ponosi Kupujący zgodnie z taryfą jego operatora.
13. Przy zakupie karnetu lub akredytacji, po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu online karnetu lub akredytacji. Karnet lub akredytację można odebrać od dnia 26 maja 2019 roku w Centrum Festiwalu w Małopolskim Ogrodzie Sztuki, ul. Rajska 12, 31-124 Kraków. Karnet lub akredytację zakupione w ramach akcji specjalnych można odebrać w terminach i miejscach przewidzianych w regulaminach danych akcji specjalnych.
14. Zgubienie lub inny przypadek utraty karnetu lub akredytacji jest równoznaczny z utratą uprawnienia do uczestnictwa w KFF na ich podstawie. Sprzedający nie przewiduje możliwości wydawania duplikatów karnetów lub akredytacji.
15. Kupujący posiadający karnet lub akredytację może rezerwować wejściówki na poszczególne Wydarzenia za pośrednictwem Portalu albo odbierać w kasie, za okazaniem odpowiednio karnetu lub akredytacji. Wejście na wydarzenie wyłącznie za okazaniem karnetu lub akredytacji nie jest gwarantowane i jest możliwe tylko wyjątkowo, w sytuacji, gdy są dostępne wolne miejsca na Wydarzenie.
16. Kupujący w momencie wejścia na Wydarzenie jest zobowiązany do okazania biletu elektronicznego lub wejściówki wraz z karnetem lub akredytacją.
17. Kupujący jest zobowiązany do nieudostępniania karnetu lub akredytacji osobom trzecim.
18. Sprzedający zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie w przypadku, gdy wejściówka lub bilet elektroniczny jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod biletu został już użyty, a także gdy dane Kupującego nie zgadzają się z danymi na karnecie lub akredytacji.
19. Kupujący nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych biletu lub wejściówki. W takim przypadku bilet lub wejściówka traci ważność, bez prawa do zwrotu ich wartości.
20. W przypadku biletów wyświetlanych / generowanych jako plik PDF na urządzeniu mobilnym, wyświetlacz nie może być uszkodzony, z ustawieniem możliwe maksymalnej jasności wyświetlacza.
21. Bilet elektroniczny i wejściówka stanowią dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, na jakie został wystawiony.
22. Pojedynczy bilet elektroniczny i pojedyncza wejściówka uprawniają do wejścia jedną osobę.

23. Bilet elektroniczny i wejściówka podlegają jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie; nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu ani wejściówki.
24. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości w przypadku wątpliwości dotyczących właściciela biletu.
25. Osoby spóźnione mogą wejść na widownię dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana.

§ 5. Odstąpienie od umowy

Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi; tym samym odstąpienie od umowy nie przysługuje Kupującemu w przypadku zakupu online biletu na Wydarzenie.

§ 6. Zwrot biletów na Wydarzenia

1. Bilety zakupione online nie podlegają zwrotowi, za wyjątkiem odwołania Wydarzenia.
2. Informacja o Wydarzeniach odwołanych oraz o zmianie repertuaru jest wysyłana wraz z formularzem zwrotu biletu na adres e-mail podany w formularzu zamówienia online. W przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego, Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do Kupującego.
3. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 2 poprzez odesłanie wiadomości email na adres bilety@kff.com.pl wraz z wypełnionym i podpisanym formularzem zwrotu biletu wysłanym w formie skanu wiadomością email lub pocztą.
4. Jeżeli Kupujący zlecił wystawienie faktury za zakup biletu, zwrot środków może otrzymać jedynie po wcześniejszym otrzymaniu korekty do faktury i odesłaniu podpisanego dokumentu do Sprzedającego.
5. Zwrot płatności za bilety nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 tygodni od dnia otrzymania przez Sprzedającego formularza potwierdzenia zwrotu biletu, przelewem na rachunek bankowy Kupującego wskazany w powyższym formularzu.
6. W przypadku odwołanego Wydarzenia Sprzedający przyjmuje zwroty biletów w nieprzekraczalnym terminie dwóch tygodni od daty planowanego rozpoczęcia Wydarzenia.
7. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu potwierdzenia zwrotu biletu.
8. Sprzedający nie prowadzi wymiany biletów.
9. Bilety na odwołane Wydarzenia po uprzednim uzgodnieniu ze Sprzedającym drogą mailową na adres bilety@kff.com.pl mogą upoważniać do wstępu na Wydarzenie w nowym terminie lub inne Wydarzenia.

§ 7. Reklamacje

1. **Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia** dotyczące funkcjonowania strony internetowej www.krakowfilmfestival.pl oraz samego Wydarzenia wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: bilety@kff.com.pl. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.

2. Sprzedający rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Sprzedający powiadomi Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zgłoszeniu reklamacyjnym.
3. **Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia** dotyczące:
 - a. płatności elektronicznych - wymagają zgłoszenia do operatora płatności;
 - b. dostarczenia biletów elektronicznych - wymagają zgłoszenia do Sprzedającego emailem na adres: bilety@kff.com.pl

§ 8. Ochrona danych osobowych i cookies

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupującego jest Sprzedający.
2. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązującym prawie.
3. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
4. Sprzedający przekazuje operatorom systemów płatniczych Przelewy24 i PayPal dane osobowe Kupującego i zezwala na ich wykorzystanie w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupującego w ramach systemu sprzedaży online biletów, a także w celu wypełnienia przez operatorów systemów płatniczych obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
5. Sprzedający stosuje mechanizm tzw. cookies tj. plików tekstowych przechowywanych na dysku komputera użytkownika. Mechanizm cookies nie ma na celu pozyskiwania jakichkolwiek informacji o indywidualnych użytkownikach i stosowany jest w celu zachowania parametrów nawigacyjnych użytkownika oraz statusu jego zalogowania i agregowania danych statystycznych o ruchu użytkowników. Tworzenie statystyk pomaga zrozumieć w jaki sposób użytkownicy serwisu korzystają ze strony internetowej Sprzedającego, co umożliwia ulepszenie jej struktury i zawartości.
6. Użytkownik może usunąć pliki cookies lub zmienić ich ustawienia w przeglądarce internetowej, z której korzysta. Usunięcie lub zmiana ustawień plików cookies w przeglądarce może się wiązać z utrudnieniami w korzystaniu z serwisu internetowego Sprzedającego.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego.
2. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Kupującego oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Kupującego.
3. Sprzedający zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zakończenia sprzedaży biletów online na stronie Sprzedającego, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze KFF.
5. Sprzedający zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.
6. Sprzedający zastrzega sobie prawo do niezwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych takich jak m. in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.

7. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu sprzedaży online biletów. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sprzedającego, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie www.krakowfilmfestival.pl. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.