



Regulamin korzystania z oferty kulturalnej Dzielnicowego Domu Kultury „Bronowice” w Lublinie

Szanowni Państwo,

Niniejszy regulamin opracowaliśmy w trosce o Państwa bezpieczeństwo i zapewnienie odpowiedniego komfortu korzystania z usług oferowanych przez Dzielnicowy Dom Kultury „Bronowice” w Lublinie we wszystkich jego siedzibach.

Mając na uwadze podstawowe zasady polityki naszej instytucji, a w szczególności dbałość o osiągnięcie zadowolenia odbiorców kultury z jakości świadczonych przez nas usług, uprzejmie prosimy o zapoznanie się z poniższymi punktami i zastosowanie się do wskazanych w nich regulacji. Ponadto informujemy, iż zapis na zajęcia stałe, dowolne warsztaty (tak cykliczne, jak i okazjonalne), skorzystanie ze sklepu on-line oraz zakup lub wykorzystanie biletu/wejściówki na dowolne wydarzenie kulturalne wymaga świadomego wyrażenia zgody na zapisy niniejszego regulaminu w naszym systemie elektronicznym i traktujemy je jako potwierdzenie zapoznania się z niniejszym regulaminem, i jednocześnie zobowiązanie do jego przestrzegania.

Spis treści

Rozdział 1. Definicje	2
Rozdział 2. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 3. Zasady korzystania z oferty stacjonarnej	4
Rozdział 4. Konto użytkownika i system elektroniczny	8
Rozdział 5. Zapisy i opłaty za aktywności z oferty zajęć stałych	11
Rozdział 6. Zakup biletów i wejściówek na wybrane aktywności	16
Rozdział 7. Zapisy na pozostałe aktywności	18
Rozdział 8. Sklep internetowy	19
Rozdział 9. Proces płatności w Serwisie	23
Rozdział 10. Ochrona danych osobowych	24
Rozdział 11. Reklamacje i zwroty środków	25
Rozdział 12. Postanowienia końcowe	27



Rozdział 1. Definicje

Ileokroć w Regulaminie użyto poniższych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w znaczeniu wskazanym poniżej, chyba że kontekst ich użycia wyraźnie wskazuje inaczej:

- 1) **DDK „Bronowice”** – należy rozumieć Dzielnicowy Dom Kultury „Bronowice” w Lublinie, z główną siedzibą przy ul. Krańcowej 106, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury, których organizatorem jest Gmina Lublin, pod numerem 02, NIP 9461830856, REGON 001041745 oraz wszystkie jego filie, których spis oraz aktualne dane teleadresowe znaleźć można w zakładce *Kontakt* na stronie internetowej: www.ddkbronowice.pl;
- 2) **Regulamin** – należy rozumieć niniejszy regulamin korzystania z oferty kulturalnej Dzielnicowego Domu Kultury „Bronowice” w Lublinie, określający zasady świadczenia i korzystania z usług oferowanych przez DDK „Bronowice”, z wszelkimi do niego zmianami wprowadzonymi zgodnie z jego postanowieniami;
- 3) **Oferta** – należy rozumieć wszystkie zajęcia, warsztaty, wydarzenia kulturalne, programy i inne przedsięwzięcia, których organizatorem jest DDK „Bronowice”;
- 4) **Aktywności** – należy rozumieć wybrane wydarzenia z Oferty;
- 5) **Uczestnik** – należy rozumieć osobę fizyczną biorącą udział w Aktywnościach;
- 6) **Serwis** – należy rozumieć stronę internetową DDK „Bronowice”, dostępną pod adresem www.ddkbronowice.pl, wraz z oprogramowaniem i wszystkimi funkcjonalnościami na niej udostępnionymi;
- 7) **Klient** – należy rozumieć każdą osobę fizyczną, która korzysta z usług świadczonych przez DDK „Bronowice”, na zasadach określonych w Regulaminie;
- 8) **Rejestracja** – należy rozumieć wypełnienie i przesłanie przez Klienta danych do DDK „Bronowice” za pośrednictwem dedykowanego formularza, skutkujące aktywowaniem usługi Konta oraz nadaniem Klientowi statusu Użytkownika;
- 9) **Użytkownik** – należy rozumieć Klienta w wieku co najmniej 18 lat, posiadającego pełną zdolność do czynności prawnych, posiadającego aktywną usługę Konta;
- 10) **Konto** – należy rozumieć zbiór przekazanych przez Użytkownika danych i ustawień związanych z działaniem usług w ramach Serwisu wymagających zalogowania;
- 11) **Login** – należy rozumieć adres e-mail Użytkownika podany podczas Rejestracji;
- 12) **Hasło** – należy rozumieć ciąg znaków alfanumerycznych i specjalnych określonych przez Użytkownika, niezbędny do autoryzacji Użytkownika podczas Rejestracji i późniejszego Logowania;
- 13) **Logowanie** – należy rozumieć wprowadzenie Loginu i Hasła, umożliwiających dostęp do zawartości Konta, po uprzedniej Rejestracji przez Użytkownika;
- 14) **Umowa** – należy rozumieć umowę o świadczenie usług, w tym świadczenie usług drogą elektroniczną, której zawarcie następuje w związku z korzystaniem z Serwisu, w szczególności poprzez akceptację Regulaminu i rozpoczęcie korzystania z usług, na mocy której DDK „Bronowice” świadczy usługi na rzecz Klienta.
- 15) **Umowa abonamentowa** – odrębnie zawierana umowa o świadczenie usług kulturalnych dotycząca udziału Uczestnika w konkretnej Aktywności z Oferty zajęć stałych w formie abonamentu.



Rozdział 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin powstał na podstawie:
 - 1) ustawy z dnia 25 października 1991 roku o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej;
 - 2) ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta;
 - 3) ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - 4) ustawy z dnia 9 maja 2014 roku o informowaniu o cenach towarów i usług;
 - 5) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych;
 - 6) ustawy z dnia 13 maja 2016 roku o przeciwdziałaniu zagrożeniom przestępczością na tle seksualnym i ochronie małoletnich.
2. Regulamin określa szczegółowe warunki korzystania z Oferty, w szczególności:
 - 1) zasady korzystania z Oferty stacjonarnej;
 - 2) sposób zapisu, rezerwacji miejsc lub zakupu biletów na Aktywności;
 - 3) opis funkcjonalności sklepu internetowego i procesu zakupu produktów;
 - 4) sposób naliczania i uiszczania opłat za pośrednictwem Serwisu.
3. DDK „Bronowice” świadczy usługi w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu. Jednocześnie zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Klientów poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Serwisie i umieszczenie w nim zmienionego Regulaminu. Dodatkowo zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa i obowiązki wynikające z umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian, chyba że przepisy prawa lub strony postanowią inaczej.
4. Każdy Uczestnik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Oferty.
5. Każda osoba, która chce skorzystać z usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu, w szczególności: zapisu, rezerwacji miejsc lub zakupu biletów na Aktywności oraz zakupu produktów, musi zaakceptować Regulamin poprzez zaznaczenie opcji „akceptuję” w odpowiednim miejscu wybranego formularza wyświetlonego za pośrednictwem Serwisu i zobowiązać się do przestrzegania przedstawionych w nim zasad. Rozpoczęcie korzystania z usług należy rozumieć jako pełną akceptację i potwierdzenie zrozumienia Regulaminu oraz zawarcie Umowy o świadczenie usług, bez konieczności sporządzania odrębnej umowy, za wyjątkiem Umowy abonamentowej.
6. Niestosowanie się do postanowień Regulaminu może być podstawą do wykluczenia z uczestnictwa w Aktywnościach bez prawa do żądania zwrotu poniesionych kosztów lub opłat w przypadku Oferty płatnej, z zastrzeżeniem przepisów prawa oraz zasad rozliczenia określonych w Regulaminie.
7. Regulamin jest dostępny bezpłatnie na stronie internetowej www.ddkbronowice.pl w zakładce *Do pobrania* oraz w siedzibach DDK „Bronowice”.



Rozdział 3. Zasady korzystania z oferty stacjonarnej

1. Na Ofertę stacjonarną składają się:
 - 1) koncerty, spektakle, warsztaty, wystawy, projekcje filmów, konkursy oraz inne wydarzenia kulturalne i projekty artystyczne, w tym także plenerowe, odbywające się według harmonogramu publikowanego w Serwisie na stronie głównej oraz w zakładce *Wydarzenia*;
 - 2) warsztaty i zajęcia stałe, prowadzone w trakcie trwania Sezonu Kulturalnego czyli okresu od września do czerwca kolejnego roku, z uwzględnieniem oficjalnego kalendarza roku szkolnego, tj. w dni, w które dzieci i młodzież uczęszczają do szkoły, z wyłączeniem okresu ferii, wakacji i innych dni wolnych dla uczniów, według harmonogramu publikowanego w Serwisie w zakładce *Zajęcia stałe*;
 - 3) cykliczne wydarzenia kulturalne według harmonogramu publikowanego w Serwisie w zakładce *Wydarzenia cykliczne*;
2. Oferta DDK „Bronowice” dzieli się na:
 - 1) Ofertę bezpłatną, czyli usługi, które nie wymagają płatności przez Klienta;
 - 2) Ofertę płatną, czyli usługi, które skutkują obowiązkiem zapłaty przez Klienta wskazanej w Serwisie kwoty.
3. DDK „Bronowice” zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Ofercie w czasie jej trwania.
4. Aktywności oznaczone w Serwisie informacją „wstęp wolny” nie wymagają wcześniejszej rezerwacji miejsca. Uczestnik może wziąć udział w danej Aktywności poprzez przybycie na wskazane w Serwisie miejsce i o wskazanym w Serwisie czasie, z zastrzeżeniem obowiązku przestrzegania postanowień niniejszego Rozdziału 3 Regulaminu.
5. W przypadku braku oznaczenia w Serwisie Aktywności informacją „wstęp wolny”, udział w niej wymaga dokonania za pośrednictwem Serwisu odpowiedniej czynności, w szczególności rezerwacji miejsca, zapisu Uczestnika lub zakupu biletu. W tym celu Klient korzysta z odpowiedniego przycisku w Serwisie, który przekierowuje go do właściwego formularza lub procesu obsługi.
6. W przypadku Aktywności biletowanych warunkiem udziału w Aktywności jest uprzednie okazanie obsłudze DDK „Bronowice” ważnego biletu lub wejściówki na daną Aktywność.
7. W przypadku Aktywności, na które obowiązują wcześniejsze zapisy, warunkiem udziału w Aktywności jest znajdowanie się na liście Uczestników w systemie elektronicznym, w panelu pracownika DDK „Bronowice”.
8. Bilet, dokonany zapis Uczestnika lub rezerwacja miejsca uprawniają do udziału w danej Aktywności w terminie wskazanym dla tej Aktywności.
9. Uczestnicy są zobowiązani do punktualnego przybywania na Aktywności. W przypadku rażącego spóźnienia, które mogłoby zakłócić przebieg Aktywności, wpłynąć na komfort udziału innych Uczestników lub utrudnić pracę pracowników DDK „Bronowice”, obsługa może odmówić Uczestnikowi wstępu na Aktywność.
10. Uczestnicy wydarzeń biletowanych są zobowiązani do zajmowania miejsc wskazanych na bilecie oraz do nieblokowania dróg ewakuacyjnych i ciągów komunikacyjnych.



11. Na terenie obiektów DDK „Bronowice” obowiązuje całkowity zakaz:
 - 1) wnoszenia broni oraz materiałów wybuchowych, pirotechnicznych, bądź innych przedmiotów zagrażających bezpieczeństwu pracowników, Uczestników i Klientów;
 - 2) palenia tytoniu i korzystania z papierosów elektronicznych;
 - 3) wnoszenia oraz spożywania alkoholu;
 - 4) wnoszenia oraz zażywania środków odurzających lub psychotropowych;
 - 5) przebywania osób w stanie nietrzeźwym lub znajdujących się pod widocznym wpływem środków odurzających lub psychotropowych;
 - 6) wprowadzania zwierząt, z wyjątkiem psów asystujących i psów przewodników osób z niepełnosprawnościami;
 - 7) wstępu do pomieszczeń oznaczonych jako służbowe;
 - 8) zachowań agresywnych, prowokacyjnych albo w inny sposób stwarzających zagrożenie dla pozostałych Uczestników, Klientów i pracowników,
 - 9) wprowadzania rowerów oraz innych pojazdów jedno lub dwuśladowych, a także wjazdu na rowerze, rolkach lub wrotkach.
12. Każdy Uczestnik jest zobowiązany do bezwzględnego przestrzegania przepisów przeciwpożarowych, porządkowych i bezpieczeństwa, a w szczególności do:
 - 1) pozostawiania okryć wierzchnich, dużych toreb i plecaków w miejscu wskazanym przez obsługę DDK „Bronowice”;
 - 2) stosowania się do poleceń obsługi DDK „Bronowice” oraz osób przez nią wskazanych.
13. Rodzice lub opiekunowie prawni są zobowiązani do sprawowania opieki nad małoletnimi Uczestnikami podczas trwania Aktywności, z zastrzeżeniem sytuacji, w których w Serwisie wyraźnie wskazano, że dana Aktywność jest skierowana bezpośrednio do małoletnich Uczestników i odbywa się bez obecności rodziców lub opiekunów prawnych.
14. Jeśli w Serwisie wyraźnie wskazano, że dana Aktywność jest skierowana bezpośrednio do małoletnich Uczestników i odbywa się bez obecności rodziców lub opiekunów prawnych, opiekę nad małoletnimi Uczestnikami podczas trwania Aktywności sprawuje pracownik DDK „Bronowice” prowadzący daną Aktywność. Małoletni Uczestnik jest zobowiązany do stosowania się do poleceń i wskazówek prowadzącego, w szczególności nie może samodzielnie opuszczać miejsca prowadzenia Aktywności ani oddalać się od grupy bez wiedzy i zgody prowadzącego. Obecność rodziców, opiekunów prawnych oraz innych osób towarzyszących Uczestnikowi podczas takiej Aktywności jest możliwa wyłącznie za zgodą prowadzącego.
15. Uczestnicy są zobowiązani do zachowania w sposób, który nie zakłóca przebiegu Aktywności ani komfortu udziału innych Uczestników. W szczególności podczas Aktywności zabronione jest korzystanie z telefonów komórkowych w sposób zakłócający przebieg Aktywności oraz podejmowanie innych zachowań, które mogą utrudniać innym Uczestnikom korzystanie z Oferty.
16. DDK „Bronowice” może odmówić dalszego udziału w Aktywności lub usunąć z miejsca jej realizacji Uczestnika, który rażąco narusza postanowienia Regulaminu, zasady



- bezpieczeństwa lub porządek obowiązujący w miejscu realizacji Aktywności, w szczególności gdy jego zachowanie zakłóca udział w Aktywności innym Uczestnikom.
17. W przypadku naruszenia postanowień Regulaminu przez Uczestnika, Klienta lub grupę Klientów, DDK „Bronowice” może dochodzić zwrotu poniesionych kosztów oraz naprawienia szkody na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
18. W przypadku wypadku lub innego zdarzenia mogącego zagrażać bezpieczeństwu Uczestników, Uczestnik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym pracownika DDK „Bronowice” oraz, w miarę możliwości, stosować się do jego poleceń, co pozwoli podjąć odpowiednie działania mające na celu udzielenie pomocy osobom poszkodowanym i zapewnienie bezpieczeństwa pozostałym Uczestnikom.
19. Uczestnik jest zobowiązany do dbania o pomieszczenia DDK „Bronowice”, wyposażenie i znajdujący się w nich sprzęt, w szczególności:
- 1) korzystanie z wyposażenia wyłącznie zgodnie z ich przeznaczeniem;
 - 2) korzystanie z pomieszczeń wyłącznie podczas obecności upoważnionego pracownika DDK „Bronowice”;
 - 3) zakaz wynoszenia wyposażenia poza budynki DDK „Bronowice”.
20. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za zniszczenia wynikające z niewłaściwego użytkowania przez niego sprzętu lub pomieszczenia. W przypadku gdy Uczestnik nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, odpowiedzialność za zniszczenia ponoszą rodzice lub opiekunowie prawni Uczestnika.
21. Rodzic lub opiekun prawny małoletniego Uczestnika jest odpowiedzialny za zapewnienie mu opieki przed rozpoczęciem i po zakończeniu Aktywności oraz za jego bezpieczny powrót do domu, chyba że odrębne ustalenia dotyczące danej Aktywności stanowią inaczej. W przypadku gdy rodzic lub prawny opiekun nie wyraża zgody na samodzielny powrót Uczestnika do domu, zobowiązany jest do odebrania Uczestnika bezpośrednio po zakończeniu Aktywności.
22. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do bezpieczeństwa małoletniego Uczestnika po zakończeniu Aktywności pracownik DDK „Bronowice” może podjąć odpowiednie działania, w szczególności skontaktować się z rodzicem lub opiekunem prawnym małoletniego, a w razie potrzeby powiadomić Policję, Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie lub inne właściwe służby.
23. Szczegółowe zasady postępowania w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa lub dobra małoletniego określają Standardy Ochrony Małoletnich w Dzielnicowym Domu Kultury „Bronowice” w Lublinie, dostępne na stronie internetowej www.ddkbronowice.pl w zakładce *Do pobrania* oraz w siedzibach DDK „Bronowice”.
24. DDK „Bronowice” nie ponosi odpowiedzialności za utratę, kradzież lub uszkodzenie jakichkolwiek rzeczy, w szczególności wartościowych przedmiotów, pozostawionych bez należytego zabezpieczenia, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.
25. W przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od DDK „Bronowice”, w tym w szczególności choroby wykonawcy lub pracownika prowadzącego Aktywność, a także wystąpienia siły wyższej, DDK „Bronowice” może zmienić sposób lub termin



realizacji Aktywności, w tym zorganizować zastępstwo, o ile będzie to możliwe.

26. W przypadku braku możliwości realizacji Aktywności w pierwotnie zaplanowanym terminie DDK „Bronowice” może odwołać Aktywność lub przenieść ją na inny termin. O odwołaniu lub zmianie terminu Aktywności DDK „Bronowice” informuje Uczestników, w szczególności za pośrednictwem Serwisu, a w miarę możliwości również telefonicznie, pocztą elektroniczną, wiadomością SMS lub osobiście.
27. W przypadku odwołania lub zmiany terminu Aktywności Uczestnicy są informowani o przysługujących im uprawnieniach, w tym o możliwości zwrotu opłaty za udział w Aktywności albo jej odpowiedniego pomniejszenia, stosownie do charakteru i okoliczności zmiany.



Rozdział 4. Konto użytkownika i system elektroniczny

1. DDK „Bronowice” za pośrednictwem Serwisu może świadczyć Klientowi następujące usługi drogą elektroniczną:
 - 1) przeglądanie zawartości Serwisu, w tym możliwość wyświetlania informacji o DDK „Bronowice”, Ofercie i Aktywnościach oraz fotorelacji z Aktywności;
 - 2) dostęp do Konta i zarządzanie nim;
 - 3) zapis Uczestnika na wybrane Aktywności;
 - 4) zakup biletów i rezerwacja wejściówek on-line na wybrane Aktywności;
 - 5) zakup produktów w sklepie internetowym;
 - 6) dokonywanie opłat za udział w Aktywnościach z Oferty płatnej;
 - 7) wypełnianie i doręczenie interaktywnych formularzy zgłoszeniowych.
2. W celu skorzystania z pełnej funkcjonalności Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, Klient może utworzyć Konto użytkownika.
3. Założenie Konta jest bezpłatne i dobrowolne, jednak do skorzystania z wybranych Aktywności, w szczególności Oferty zajęć stałych, posiadanie Konta jest obligatoryjne (więcej w Rozdziale 5 Regulaminu), o czym informuje również odpowiedni formularz zapisu dostępny w Serwisie.
4. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto przypisane do jego adresu e-mail.
5. W celu założenia Konta należy wypełnić formularz rejestracyjny.
6. W przypadku, gdy Uczestnik nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, rodzice lub opiekunowie prawni Uczestnika akceptują Regulamin i zakładają Konto, podając swoje dane.
7. Użytkownik podczas procesu Rejestracji aktywnie wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych, stosownie do treści rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych, w celu związanym z funkcjonowaniem Konta.
8. Użytkownik może także wyrazić zgodę na wykorzystywanie danych w celach marketingowych, czyli na otrzymywanie od DDK „Bronowice” newslettera z Ofertą. Powyższa zgoda jest dobrowolna, a jej brak nie wpływa na dostęp do usługi Konta.
9. Podane podczas Rejestracji dane będą służyły Użytkownikowi do Logowania się do Konta.
10. Użytkownik powinien chronić wskazane przy rejestracji Hasło i nie udostępniać go osobom trzecim.
11. Użytkownik nie jest upoważniony do korzystania z danych dostępowych do Konta innego Użytkownika.
12. Użytkownik posiadający Konto uzyskuje dostęp do panelu zarządzania, dostępnego na każdej stronie internetowej Serwisu. Konto może być wykorzystywane we wszystkich innych usługach udostępnionych w ramach Serwisu.
13. Konto jest dostępne po zarejestrowaniu się w Serwisie i umożliwia dostęp do usług świadczonych dla Użytkowników, w szczególności do:
 - 1) zapisu Uczestnika na wybraną formę Aktywności z Oferty zajęć stałych;



- 2) dokonanie opłat za uczestnictwo w Aktywnościach z Oferty płatnej, w tym przeglądanie nieuregulowanych zobowiązań finansowych, a także nadchodzących należności oraz historii transakcji w przypadku zawarcia Umowy abonamentowej;
 - 3) ułatwiony zakup biletów i produktów oraz zapis Uczestnika na wybrane Aktywności;
 - 4) pełną historię zamówień i płatności dokonanych zarówno w Serwisie, jak i w kasie DDK „Bronowice”, o ile przy zakupie pracownikowi kasy został podany Login;
 - 5) doręczenie formularza kontaktowego.
14. Skorzystanie z niektórych usług Konta może być uwarunkowane podaniem przez Użytkownika dodatkowych danych. Wymagane w takim przypadku dane są danymi niezbędnymi do prawidłowego świadczenia danej usługi. Podanie tych danych jest dobrowolne.
15. Użytkownik może dodać do swojego Konta dowolną liczbę Uczestników i zapisać ich na dowolną liczbę Aktywności z Oferty, przy czym zobowiązany jest do posiadania prawa do dysponowania ich danymi osobowymi i przekazania ich DDK „Bronowice” w celu realizacji Oferty, co dotyczy w szczególności rodziców lub opiekunów prawnych Uczestników małoletnich.
16. Za sposób korzystania z Konta przez Użytkownika odpowiedzialny jest Użytkownik.
17. Do korzystania z Serwisu wymagane jest urządzenie z dostępem do Internetu oraz aktualna wersja przeglądarki internetowej obsługującej technologie wykorzystywane przez Serwis, w szczególności program umożliwiający podgląd i drukowanie plików zapisanych w formacie PDF.
18. DDK „Bronowice” zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia prawidłowego działania Serwisu i jego dostępności przez całą dobę, a także by usługi dostępne w Serwisie były jak najwyższej jakości.
19. Transmisja danych w Serwisie jest zabezpieczana z wykorzystaniem odpowiednich środków technicznych, w szczególności protokołów szyfrowania komunikacji.
20. DDK „Bronowice” zastrzega prawo do zmiany funkcjonalności Konta, w szczególności zakresu oraz rodzaju usług z zachowaniem odpowiedniej procedury informowania Użytkowników o wprowadzanych zmianach, okresowych przerw technicznych niezbędnych do rozwijania usługi oraz minimalizowania ryzyka wystąpienia awarii. Dołoży przy tym wszelkich starań, aby nie wpływały one na możliwość korzystania przez Użytkownika z Konta.
21. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z usługi Konta w dowolnym czasie, bez podania przyczyny, ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku Użytkownik powinien usunąć swoje Konto.
22. Usunięcie Konta następuje poprzez napisanie drogą elektroniczną stosownej prośby z adresu e-mail, na który zostało założone konto, na adres sekretariat@ddkbronowice.pl z tytułem wiadomości: *Prośba o usunięcie konta*.
23. Usunięcie Konta skutkuje usunięciem wszystkich danych Użytkownika oraz danych zapisanych przez niego Uczestników, których dalsze przechowywanie nie jest niezbędne z uwagi na obowiązki prawne lub prawnie uzasadnione cele DDK „Bronowice”.
24. Usunięcie Konta możliwe jest wyłącznie w przypadku, gdy na Koncie nie pozostają



nieuregulowane zobowiązania finansowe i skutkuje utratą prawa Uczestników zapisanych przez Użytkownika do korzystania z Oferty.

25. Użytkownik oświadcza, iż jest świadom faktu, że usunięcie Konta skutkować będzie utratą dostępu do usług dostępnych dla Użytkowników.



Rozdział 5. Zapisy i opłaty za aktywności z oferty zajęć stałych

§ 1. Zapisy

1. Informacja o rozpoczęciu zapisów na Aktywności z Oferty zajęć stałych, w tym terminy rozpoczęcia i zakończenia zapisów, jest publikowana w Serwisie. W Serwisie publikowane są również informacje dotyczące poszczególnych Aktywności, w szczególności terminy ich prowadzenia, liczbę dostępnych miejsc, wysokość opłat oraz harmonogram.
2. Zapisy na Aktywności z Oferty zajęć stałych prowadzone są za pośrednictwem Serwisu, do wyczerpania limitu miejsc określonego dla danej grupy.
3. Warunkiem zapisania Uczestnika na Aktywność z Oferty zajęć stałych jest posiadanie przez Klienta Konta w Serwisie i zalogowanie się na to Konto.
4. W celu zapisania Uczestnika Klient zobowiązany jest do podania w formularzu zapisu prawidłowych i aktualnych danych Uczestnika oraz do ich aktualizowania w przypadku ich zmiany. W formularzu Klient wskazuje również Aktywność, grupę oraz rodzaj zniżki, jeżeli Uczestnik jest uprawniony do jej zastosowania.
5. Zniżka przypisywana jest do konkretnego Uczestnika i może być wykorzystana wyłącznie przez osobę uprawnioną do jej otrzymania.
6. W przypadku korzystania ze zniżki warunkiem jej zastosowania może być okazanie obsłudze DDK „Bronowice” dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki, odpowiadającego danym podanym w Serwisie. W przypadku braku dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki lub stwierdzenia rozbieżności pomiędzy danymi zawartymi w dokumencie a danymi podanymi w Serwisie, DDK „Bronowice” może odmówić zastosowania zniżki i naliczyć opłatę w wysokości właściwej dla osoby nieuprawnionej do zniżki, z uwzględnieniem dokonanych wcześniej płatności.
7. Zapis Uczestnika na Aktywność zostaje dokonany po prawidłowym zakończeniu procesu zapisu w Serwisie oraz, w przypadku gdy jest to wymagane, po dokonaniu płatności.

§ 2. Formy rozliczenia uczestnictwa

1. Udział Uczestnika w Aktywności z Oferty zajęć stałych może być rozliczany w jednej z następujących form, o ile dana forma rozliczenia jest dostępna dla wybranej Aktywności:
 - 1) wejście jednorazowe;
 - 2) karnet;
 - 3) abonament.
2. Wejście jednorazowe uprawnia Uczestnika do udziału w jednym wskazanym przy zakupie terminie Aktywności. Wejście jednorazowe jest płatne z góry.
3. Karnet uprawnia Uczestnika do udziału w czterech terminach wybranej Aktywności w ramach jednego Sezonu Kulturalnego. Karnet jest płatny z góry, a udział w poszczególnych terminach wymaga ich wcześniejszej rezerwacji, z uwzględnieniem dostępności miejsc w danej grupie.
4. Rezerwacji terminów w ramach karnetu można dokonywać w okresie jego ważności,



z wyprzedzeniem określonym w Serwisie. Klient może dokonać rezerwacji wszystkich albo wybranych terminów przysługujących w ramach karnetu.

5. Abonament uprawnia Uczestnika do regularnego udziału w wybranej Aktywności i grupie przez okres obowiązywania Umowy abonamentowej.
6. Umowa abonamentowa zawierana jest na czas określony, od dnia rozpoczęcia uczestnictwa wskazanego w Serwisie do dnia zakończenia okresu obowiązywania abonamentu, zgodnie z harmonogramem danej Aktywności.
7. W ramach abonamentu Uczestnik ma zagwarantowane miejsce w wybranej grupie na terminy Aktywności przypadające w okresie obowiązywania Umowy abonamentowej, zgodnie z harmonogramem.
8. Przed zawarciem Umowy abonamentowej Klient jest informowany w Serwisie o okresie jej obowiązywania, harmonogramie Aktywności oraz wysokości i terminach wszystkich opłat należnych w okresie obowiązywania Umowy abonamentowej.

§ 3. Zasady płatności

1. Udział Uczestnika w Aktywności jest odpłatny zgodnie z wybraną przez Klienta formą rozliczenia, na zasadach określonych w Regulaminie oraz informacjach przedstawionych Klientowi w Serwisie przed dokonaniem zapisu.
2. W przypadku wejścia jednorazowego oraz karnetu opłata jest uiszczana z góry, zgodnie z ceną i warunkami płatności wskazanymi w Serwisie przed finalizacją zamówienia.
3. W przypadku abonamentu Klient zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych w wysokości i terminach określonych w harmonogramie płatności przedstawionym Klientowi w Serwisie przed zawarciem Umowy abonamentowej.
4. Wysokość pierwszej opłaty abonamentowej może zostać ustalona proporcjonalnie do liczby terminów Aktywności przypadających w danym miesiącu od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy abonamentowej do końca tego miesiąca, zgodnie z harmonogramem tej Aktywności.
5. Wysokość kolejnych opłat abonamentowych wynika z harmonogramu płatności przedstawionego Klientowi przed zawarciem Umowy abonamentowej. W przypadku gdy Aktywność jest prowadzona w danym miesiącu przez część miesiąca, w szczególności w związku z feriami zimowymi, świętami, rozpoczęciem lub zakończeniem Sezonu Kulturalnego, wysokość opłaty abonamentowej może zostać odpowiednio pomniejszona zgodnie z harmonogramem.
6. Harmonogram płatności abonamentowych jest udostępniany Klientowi w Serwisie przed zawarciem Umowy abonamentowej i obejmuje wszystkie opłaty należne w okresie jej obowiązywania.
7. Klient zobowiązany jest do uiszczenia należności w terminach wskazanych w Serwisie. W przypadku nieuiszczenia należności w terminie DDK „Bronowice” może, po uprzednim wezwaniu Klienta do uregulowania zaległości i wyznaczeniu odpowiedniego terminu, zawiesić możliwość korzystania przez Uczestnika z Aktywności do czasu uregulowania zaległości, z zastrzeżeniem praw Klienta wynikających z przepisów prawa.
8. Informacje o dokonanych płatnościach oraz należnościach pozostających do zapłaty



są dostępne na Koncie Użytkownika.

9. Dokumenty rozliczeniowe dotyczące udziału Uczestnika w Aktywności są wystawiane na dane podane przez Klienta w trakcie zapisu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Za dzień dokonania płatności przelewem tradycyjnym uznaje się dzień uznania rachunku bankowego DDK „Bronowice”.

§ 4. Rezygnacja z uczestnictwa

1. Klient może zrezygnować z udziału Uczestnika w Aktywności na zasadach określonych w Regulaminie dla poszczególnych form rozliczenia, z zastrzeżeniem uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku wejścia jednorazowego rezygnacja z udziału w Aktywności po dokonaniu zakupu nie powoduje obowiązku zwrotu wniesionej opłaty, z zastrzeżeniem przypadków, w których zwrot wynika z przepisów prawa, w szczególności z przepisów dotyczących prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, albo z niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia przez DDK „Bronowice”.
3. W przypadku karnetu Klient może zrezygnować z jego wykorzystania na zasadach wynikających z przepisów prawa oraz Regulaminu. Jeżeli dla konkretnego terminu Aktywności zastosowanie znajduje wyłączenie prawa odstąpienia od umowy określone w art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy w odniesieniu do tego świadczenia nie przysługuje.
4. Niewykorzystanie przez Uczestnika wszystkich wejść przysługujących mu w ramach karnetu, z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Uczestnika, nie stanowi podstawy do żądania zwrotu części opłaty odpowiadającej niewykorzystanym wejściom, z zastrzeżeniem przypadków, w których obowiązek zwrotu wynika z przepisów prawa, Regulaminu albo niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia przez DDK „Bronowice”.
5. W przypadku abonamentu Klient może wypowiedzieć Umowę abonamentową za pośrednictwem Serwisu, na swoim Koncie Użytkownika, zgodnie z zasadami określonymi w Umowie abonamentowej. Wypowiedzenie może zostać również złożone w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres sekretariat@ddkbronowice.pl, przy czym w treści wiadomości należy podać co najmniej imię i nazwisko Uczestnika, nazwę Aktywności, nazwę grupy oraz miesiąc, od którego rezygnacja ma obowiązywać.
6. Wypowiedzenie Umowy abonamentowej złożone najpóźniej do 25. dnia danego miesiąca wywołuje skutek na koniec tego miesiąca. Wypowiedzenie złożone po tym terminie wywołuje skutek na koniec kolejnego miesiąca, z zastrzeżeniem uprawnień Klienta wynikających z przepisów prawa, w szczególności prawa odstąpienia od umowy, jeżeli ma ono zastosowanie.
7. Opłata abonamentowa za miesiąc, w którym ustaje obowiązywanie Umowy abonamentowej, jest należna w wysokości określonej w harmonogramie płatności, o ile w tym miesiącu DDK „Bronowice” zapewnia świadczenia objęte abonamentem zgodnie z Umową abonamentową. W przypadku niewykonania lub nienależytego



wykonania świadczenia przez DDK „Bronowice” zastosowanie mają zasady rozliczenia określone w Regulaminie oraz przepisy prawa.

§ 5. Nieobecności, zmiany i odwołanie Aktywności

1. Klient może odwołać zarezerwowany w ramach karnetu termin udziału w Aktywności w Serwisie najpóźniej na dwie godziny przed jej rozpoczęciem. Odwołany termin powraca do puli wejść przysługujących w ramach karnetu i może zostać wykorzystany w innym terminie, z uwzględnieniem dostępności miejsc oraz okresu ważności karnetu.
2. Jeżeli Klient nie odwoła rezerwacji terminu udziału w Aktywności w Serwisie najpóźniej na dwie godziny przed jej rozpoczęciem, rezerwacja jest uznawana za wykorzystaną, niezależnie od obecności Uczestnika, z zastrzeżeniem przypadków, w których niewykorzystanie terminu wynika z przyczyn leżących po stronie DDK „Bronowice”.
3. Nieobecność Uczestnika na Aktywności w ramach abonamentu, jeżeli wynika z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Uczestnika, nie wpływa na wysokość opłaty abonamentowej i nie stanowi podstawy do jej obniżenia ani zwrotu, z zastrzeżeniem przypadków, w których obowiązek zwrotu lub obniżenia opłaty wynika z przepisów prawa, Regulaminu albo niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia przez DDK „Bronowice”.
4. Aktywności nie są prowadzone w dni ustawowo wolne od pracy, chyba że informacja o prowadzeniu Aktywności w takim dniu została wyraźnie zamieszczona w harmonogramie. Terminy Aktywności przypadające w dni ustawowo wolne od pracy nie podlegają odrabianiu, jeżeli nie zostały uwzględnione w harmonogramie Aktywności, a opłata abonamentowa nie ulega z tego tytułu pomniejszeniu.
5. W przypadku odwołania Aktywności DDK „Bronowice” w miarę możliwości zapewni jej realizację w innym terminie lub, jeżeli charakter Aktywności na to pozwala, w innej formie, o czym Uczestnicy zostaną poinformowani za pośrednictwem Serwisu.
6. DDK „Bronowice” może zmienić termin, godzinę, miejsce lub prowadzącego Aktywność z ważnych przyczyn organizacyjnych, technicznych, kadrowych lub innych przyczyn niezależnych od DDK „Bronowice”, o ile zmiana nie prowadzi do niezgodnego z Umową abonamentową albo Regulaminem ograniczenia praw Klienta.
7. O zmianie terminu, godziny lub miejsca Aktywności DDK „Bronowice” informuje Uczestników za pośrednictwem Serwisu, a w miarę możliwości również telefonicznie, pocztą elektroniczną, wiadomością SMS lub w inny dostępny sposób, z odpowiednim wyprzedzeniem umożliwiającym zapoznanie się ze zmianą.
8. Jeżeli zmiana terminu, godziny lub miejsca Aktywności ma charakter istotny i powoduje, że świadczenie nie może zostać wykonane na warunkach uzgodnionych z Klientem, Klientowi przysługują uprawnienia przewidziane w przepisach prawa oraz w Regulaminie, w tym, w odpowiednich przypadkach, prawo do odpowiedniego rozliczenia niewykonanego świadczenia.
9. Zmiana prowadzącego Aktywność nie stanowi podstawy do obniżenia lub zwrotu opłaty, o ile zmiana prowadzącego nie powoduje istotnej zmiany charakteru Aktywności i zostaje zrealizowana zgodnie z jej programem i w ustalonym terminie.
10. Jeżeli liczba Uczestników w grupie spadnie poniżej minimalnej liczby określonej



dla danej grupy, DDK „Bronowice” może podjąć decyzję o likwidacji grupy. W takim przypadku DDK „Bronowice” poinformuje Klienta o tej okoliczności oraz, w miarę możliwości, zaproponuje udział w innej grupie lub innej Aktywności.

11. Jeżeli w przypadku likwidacji grupy DDK „Bronowice” nie zapewni świadczenia zastępczego zaakceptowanego przez Klienta albo Klient nie wyrazi zgody na udział w zaproponowanej grupie lub Aktywności, opłata za niewykonaną część świadczenia podlega odpowiedniemu rozliczeniu.
12. Jeżeli Aktywność zostanie odwołana przez DDK „Bronowice” i nie zostanie zrealizowana w innym terminie lub w innej formie zaakceptowanej przez Klienta, opłata za niewykorzystane świadczenie podlega rozliczeniu w następujący sposób:
 - 1) w przypadku wejścia jednorazowego – wniesiona opłata podlega zwrotowi;
 - 2) w przypadku karnetu – niewykorzystane wejście powraca do puli wejść przysługujących w ramach karnetu albo, jeżeli jego wykorzystanie nie jest już możliwe, odpowiednia część opłaty podlega zwrotowi;
 - 3) w przypadku abonamentu – opłata abonamentowa za dany miesiąc podlega odpowiedniemu pomniejszeniu, proporcjonalnie do liczby odwołanych i niezrealizowanych terminów, albo odpowiednia część opłaty podlega zwrotowi, jeżeli pomniejszenie kolejnej opłaty nie jest możliwe.



Rozdział 6. Zakup biletów i wejściówek na wybrane aktywności

1. Zakupu biletów na Aktywności biletowane można dokonać online w Serwisie lub osobiście w kasie DDK „Bronowice” w godzinach jej pracy.
2. W celu zakupu biletu online należy wypełnić formularz zakupu poprawnymi i aktualnymi danymi oraz stosować się do instrukcji zawartych w Serwisie. Nieprawidłowe lub niekompletne wypełnienie formularza może uniemożliwić dokonanie zakupu.
3. Serwis nie umożliwia dokonania wyłącznie rezerwacji miejsc. Złożenie zamówienia, zakończone potwierdzeniem zamówienia i wskazaniem danych do dokonania płatności, jest równoznaczne ze zobowiązaniem Klienta do zapłaty za zamówiony bilet, z zastrzeżeniem, że sposób składania zamówienia w Serwisie spełnia wymagania określone w obowiązujących przepisach prawa.
4. W przypadku wyboru płatności przelewem tradycyjnym Klient jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie wskazanym w Serwisie. Brak płatności w tym terminie skutkuje anulowaniem zamówienia i zwolnieniem wybranych miejsc. Za moment dokonania płatności uznaje się zaksięgowanie środków na rachunku bankowym DDK „Bronowice”.
5. Po dokonaniu zakupu biletu nie ma możliwości jego zmiany, w szczególności zmiany miejsca, terminu lub rodzaju biletu, ani jego zwrotu, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w Regulaminie lub wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
6. Podczas procesu zakupu biletu online Klient wybiera miejsce przy użyciu wizualizacji miejsca realizacji Aktywności.
7. Proces wyboru miejsca, wypełnienie formularza zakupu oraz potwierdzenie poprawności danych powinny zostać zakończone w czasie wskazanym w systemie zakupu miejsc. Upływ tego czasu powoduje odblokowanie wybranych miejsc i konieczność ponownego rozpoczęcia procesu zakupu przez Klienta.
8. Po dokonaniu zakupu za pośrednictwem Serwisu i opłaceniu biletu Klient otrzymuje na wskazany w zamówieniu adres e-mail bilet zawierający kod QR, uprawniający do udziału w Aktywności.
9. W przypadku zakupu biletu w kasie DDK „Bronowice” bilet może zostać wydany w formie papierowej lub, jeżeli ze względów technicznych nie jest to możliwe, w innej formie umożliwiającej jego weryfikację, w szczególności w postaci unikalnego kodu.
10. Bilet z kodem QR stanowi potwierdzenie uprawnienia do udziału w Aktywności. Warunkiem wejścia na miejsce realizacji Aktywności jest okazanie biletu w formie wydrukowanej lub cyfrowej na urządzeniu mobilnym. W przypadku, o którym mowa w punkcie 9, weryfikacja uprawnienia do udziału w Aktywności może nastąpić na podstawie unikalnego kodu.
11. W przypadku zakupu biletu ze zniżką warunkiem udziału w Aktywności jest również okazanie obsłudze DDK „Bronowice” ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki, którego numer jest zgodny z numerem podanym w formularzu zakupu biletu. Brak dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki lub rozbieżność pomiędzy danymi w dokumencie a danymi podanymi podczas zakupu



może skutkować odmową zastosowania zniżki i obowiązkiem uiszczenia różnicy pomiędzy ceną biletu z zastosowaną zniżką a ceną biletu bez zniżki, a w przypadku nieuiszczenia tej różnicy – odmową wstępu na Aktywność.



Rozdział 7. Zapisy na pozostałe aktywności

1. Zapisu na pozostałe Aktywności, w szczególności na warsztaty jednorazowe lub cykliczne, można dokonać online w Serwisie, do wyczerpania limitu miejsc określonego dla danej Aktywności.
2. W opisie danej Aktywności w Serwisie może zostać dodatkowo umieszczona informacja o możliwości zapisania się telefonicznie albo osobiście w sekretariacie lub kasie DDK „Bronowice” w godzinach ich pracy. Każdorazowo możliwość taka musi jednak wynikać jednoznacznie z opisu Aktywności w Serwisie.
3. W celu zapisu online należy wypełnić formularz zapisu poprawnymi i aktualnymi danymi oraz stosować się do instrukcji zawartych w Serwisie. Nieprawidłowe lub niekompletne wypełnienie formularza może uniemożliwić dokonanie zapisu.
4. Zapis Uczestnika na Aktywność zostaje dokonany po prawidłowym zakończeniu procesu zapisu w Serwisie, z zastrzeżeniem dokonania wymaganej płatności.
5. W przypadku Aktywności płatnej, zapis uprawnia Uczestnika do udziału we wskazanym przy zakupie terminie Aktywności. Obowiązek zapłaty powstaje z chwilą finalizacji zapisu, a opłata następuje z góry, zgodnie z warunkami wskazanymi w Serwisie.
6. W przypadku wyboru płatności przelewem tradycyjnym Klient jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie wskazanym w Serwisie. Brak płatności w tym terminie skutkuje anulowaniem zamówienia i zwolnieniem wybranych miejsc. Za moment dokonania płatności uznaje się zaksięgowanie środków na rachunku bankowym DDK „Bronowice”.
7. Rezygnacja z udziału w Aktywności po dokonaniu zakupu nie uprawnia do zwrotu wniesionej opłaty, z zastrzeżeniem przypadków wynikających z obowiązujących przepisów prawa lub postanowień Regulaminu.
8. Wypełnienie formularza zapisu powinno zostać zakończone w czasie wskazanym w systemie zapisu. Upływ tego czasu powoduje odblokowanie wybranych miejsc i konieczność ponownego rozpoczęcia procesu zapisu przez Klienta.
9. W przypadku korzystania ze zniżki warunkiem jej zastosowania jest okazanie obsłudze DDK „Bronowice” dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki, odpowiadającego danym podanym w Serwisie. Brak dokumentu potwierdzającego uprawnienie do zniżki lub rozbieżność między danymi zawartymi w dokumencie a danymi podanymi w Serwisie może skutkować odmową zastosowania zniżki lub obowiązkiem uiszczenia różnicy w opłacie wynikającej z jej zastosowania.
10. DDK „Bronowice” zastrzega sobie prawo do zmiany terminu, godziny, miejsca lub prowadzącego Aktywność z uzasadnionych przyczyn organizacyjnych lub z przyczyn niezależnych od DDK „Bronowice”. O zmianie DDK „Bronowice” informuje Uczestników za pośrednictwem Serwisu, a w miarę możliwości również telefonicznie, pocztą elektroniczną, wiadomością SMS lub w inny dostępny sposób.
11. Jeżeli Aktywność zostanie odwołana przez DDK „Bronowice” i nie zostanie zrealizowana w innym terminie lub w innej formie, opłata za niewykorzystane świadczenie podlega zwrotowi.



Rozdział 8. Sklep internetowy

1. Oferta w postaci produktów, w szczególności książek wydanych nakładem wydawnictwa Dzielnicowego Domu Kultury „Bronowice”, dostępna jest do zakupu w Serwisie w zakładce *Sklep*.
2. Aby móc w pełni korzystać ze sklepu internetowego DDK „Bronowice” (dalej: Sklep), Klient musi mieć ukończone 18 lat i posiadać pełną zdolność do czynności prawnych.
3. Ze Sklepu może korzystać również Klient bez osiągnięcia pełnoletniości, ale warunkiem jest ukończenie 13 roku życia. W takiej sytuacji korzystanie ze Sklepu możliwe jest w zakresie zawierania umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego lub po uzyskaniu zgody przedstawiciela ustawowego.
4. Celem Sklepu jest umożliwienie Klientom wygodnego i bezpiecznego dokonywania zakupu produktów z Oferty. Zabronione są działania Klienta, w szczególności sposób dokonywania zamówień, których celem lub skutkiem jest oszustwo, obejście zasad Regulaminu lub naruszenie dobrego imienia DDK „Bronowice”.
5. Dostępne są dwie podstawowe możliwości składania zamówień w Serwisie:
 - 1) po zalogowaniu się na swoje Konto, po uprzedniej Rejestracji;
 - 2) po podaniu w formularzu niezbędnych danych osobowych i adresowych, bez dokonywania Rejestracji;
6. W przypadku niektórych produktów możliwy jest także zakup bezpośrednio w kasie DDK „Bronowice”, w godzinach jej pracy.
7. Założenie Konta umożliwia dostęp do dodatkowych funkcjonalności, w szczególności podglądu historii zakupów.
8. Ceny produktów wskazane w Serwisie zawierają podatek VAT, podawane są w złotych i nie zawierają kosztów dostawy, które podawane są przy wyborze sposobu dostawy produktu. Całkowity koszt zamówienia, czyli cena produktów wraz z kosztami dostawy, wskazany jest w koszyku, przed ostatecznym złożeniem zamówienia.
9. DDK „Bronowice” dokłada wszelkich starań, aby zamówienia były realizowane możliwie najszybciej. Termin rozpoczęcia realizacji zamówienia zależy jednak od dostępności produktów wskazanej w Serwisie:
 - 1) w przypadku produktu oznaczonego jako „Produkt dostępny” realizacja zamówienia może rozpocząć się w terminie do 2 dni roboczych od dnia uznania rachunku bankowego DDK „Bronowice” kwotą należną za zamówienie;
 - 2) produkt oznaczony jako „Produkt niedostępny” nie może zostać zamówiony do czasu uzupełnienia jego stanu magazynowego;
 - 3) produkt oznaczony jako „Produkt dostępny na zamówienie” jest wykonywany na indywidualne zamówienie Klienta i nie jest przechowywany w stanie gotowym do wysyłki lub odbioru, więc realizacja zamówienia obejmującego taki produkt może trwać dłużej, ze względu na konieczność jego wykonania.
10. W celu złożenia zamówienia drogą elektroniczną Klient wykonuje kolejno następujące czynności:
 - 1) wybiera produkty, które chce zamówić, a następnie przy każdym klika przycisk „Dodaj do koszyka” – po dodaniu każdego z produktów Klient jest automatycznie



- przekierowywany do podstrony Koszyka, która umożliwia dodawanie kolejnych produktów lub przejście do finalizacji zakupu;
- 2) klika przycisk „Przejdź do kasy”;
 - 3) wybiera sposób płatności spośród dostępnych w Serwisie i klika przycisk „Dalej” – szczegółowe informacje o dostępnych formach płatności są widoczne w Serwisie w trakcie składania zamówienia a dostępność danej formy płatności może zależeć od rodzaju kupowanego produktu;
 - 4) wybiera sposób dostawy lub odbioru produktów spośród dostępnych w Serwisie, o ile dla produktów znajdujących się w Koszyku dostępna jest taka możliwość;
 - 5) podaje dane niezbędne do obsługi zamówienia;
 - 6) weryfikuje poprawność zamówienia i klika przycisk „Potwierdzam i płacę przelewem tradycyjnym” albo „Potwierdzam i płacę online przez Przelewy24”, odpowiednio do wybranej formy płatności, co stanowi oświadczenie woli Klienta zawarcia umowy sprzedaży według treści Regulaminu.
11. Po złożeniu zamówienia na wskazany adres e-mail Klient otrzymuje potwierdzenie złożenia zamówienia. Z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia złożenia Zamówienia następuje zawarcie umowy sprzedaży.
 12. Miejscem spełnienia świadczenia związanego z zakupem produktów w Sklepie jest adres dostawy wskazany przez Klienta w zamówieniu.
 13. DDK „Bronowice” nie ponosi odpowiedzialności za wprowadzenie przez Klienta błędnego adresu poczty elektronicznej lub błędnego adresu dostawy.
 14. Zamówienia złożone w Sklepie Klient opłaca z góry, czyli dokonuje przedpłaty na poczet zamówienia.
 15. Zamówienie należy opłacić w terminie określonym dla wybranej formy płatności w Rozdziale 9 Regulaminu. Do czasu dokonania płatności zamówienie nie jest realizowane.
 16. Przedmiot zamówienia może być dostarczony do wybranej przez Klienta siedziby DDK „Bronowice”, za pośrednictwem firmy kurierskiej lub innych akceptowanych metod dostaw spośród dostępnych w Serwisie.
 17. W trakcie realizacji zamówienia Klient otrzyma na adres e-mail komunikację dotyczącą bieżącego przebiegu realizacji zamówienia.
 18. W wyjątkowych sytuacjach niezależnych od DDK „Bronowice” mogą wystąpić niespodziewane trudności z realizacją zamówienia. W wypadku wystąpienia takiej sytuacji Klient zostanie poinformowany o problemach związanych z realizacją zamówienia oraz możliwości rezygnacji z zamówienia i zwrotu dokonanej płatności.
 19. DDK „Bronowice” nie prowadzi w Serwisie sprzedaży hurtowej ani sprzedaży w celu dalszej odsprzedaży. Korzystając ze Sklepu, Klient zobowiązuje się do przestrzegania powyższego ograniczenia, szczególnie w przypadku zawierania umów sprzedaży. Próby obejścia powyższych ograniczeń będą stanowiły naruszenie Regulaminu.
 20. Jeśli zamówienie wskazuje na zakup produktów w celu ich dalszej odsprzedaży, DDK „Bronowice” zastrzega sobie prawo do odrzucenia zamówienia przed zawarciem umowy sprzedaży lub rozwiązania umowy sprzedaży po jej zawarciu ze względu



na rażące naruszenie Regulaminu.

21. W przypadku chęci dokonania zakupu hurtowego, DDK „Bronowice” prosi o kontakt telefoniczny lub mailowy z sekretariatem w celu ustalenia warunków realizacji takiego zamówienia – numer telefonu: 81 744 16 38, adres e-mail: sekretariat@ddkbronowice.pl.
22. Klient może odstąpić od umowy sprzedaży na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, w terminie 14 dni od dnia wskazanego w tych przepisach. Aby odstąpić od umowy, Klient zobowiązany jest poinformować DDK „Bronowice” o swojej decyzji. W tym celu może wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy listownie lub pocztą elektroniczną, podając w nim:
 - 1) datę w przypadku korespondencji listownej;
 - 2) swoje imię i nazwisko;
 - 3) adres zamieszkania;
 - 4) następującą treść:

informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów:
[LISTA PRODUKTÓW]
z zamówienia nr [NUMER ZAMÓWIENIA] z dnia [DATA ZAMÓWIENIA];
 - 5) czytelny podpis w przypadku korespondencji listownej.
23. Do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem powyższego terminu.
24. Zakupiony produkt powinien być niezwłocznie zwrócony, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy. Do zachowania terminu zwrotu wystarczy odesłanie produktu przed upływem 14 dni.
25. Bezpośrednie koszty zwrotu produktu objętego odstąpieniem leżą po stronie Klienta.
26. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Klientowi zostanie zwrócona całkowita należność za zwracane produkty wraz z kosztami najtańszego oferowanego w Sklepie sposobu dostawy zwracanych produktów.
27. Jeśli wartość zwracanego produktu uległa pomniejszeniu na skutek korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania, wartość zwracanej należności ulegnie proporcjonalnemu pomniejszeniu.
28. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje w następujących przypadkach:
 - 1) jeśli produkt został dostarczony w zapieczętowanym opakowaniu, którego po otwarciu nie można zwrócić ze względów higienicznych lub ochrony zdrowia;
 - 2) zakupu nagrań dźwiękowych, wizualnych lub programów komputerowych dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 3) dostarczania treści cyfrowych niezapisanych na nośniku fizycznym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Klienta o utracie tego prawa;
 - 4) gdy przedmiotem świadczenia jest towar nieprefabrykowany, wyprodukowany według specyfikacji Klienta lub służący zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;



- 5) gdy przedmiotem świadczenia jest towar ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia;
- 6) gdy przedmiotem świadczenia są towary, które po dostarczeniu ze względu na swój charakter zostają nierozłącznie połączone z innymi towarami.



Rozdział 9. Proces płatności w Serwisie

1. Płatność za dowolne zamówienie za pośrednictwem Serwisu możliwa jest za pomocą tradycyjnego przelewu bankowego lub strony internetowej pod adresem: przelewy24.pl (pośrednik płatności: PayPro S.A.), na którą Klient zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia, na zasadach określonych w regulaminie dokonywania wpłat wyżej wymienionego serwisu płatniczego.
2. Poza sprzedażą usług za pośrednictwem Serwisu, DDK „Bronowice” prowadzi również sprzedaż w kasie.
3. Klient ma możliwość zapłaty za zamówienie on-line wyłącznie za pomocą tradycyjnego przelewu bankowego lub form płatności udostępnionych na: przelewy24.pl (pośrednik: PayPro S.A.).
4. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich dokonywanych opłat.
5. Płatność przelewem tradycyjnym powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w terminie 24 godzin od złożenia zamówienia. Przelew powinien zawierać dane wyświetlone w Serwisie w części „Podsumowanie”, w szczególności: numer konta bankowego, nazwę odbiorcy, tytuł oraz kwotę przelewu. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Klienta zostanie anulowane, o czym Klient zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres e-mail wskazany w zamówieniu.
6. Płatność za pomocą serwisu przelewy24.pl (pośrednik płatności: PayPro S.A.) powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w terminie 15 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Klienta zostanie anulowane, o czym Klient zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres e-mail wskazany w zamówieniu.
7. Dokonanie płatności oznacza wpływ środków na konto DDK „Bronowice”, albo otrzymanie potwierdzenia od operatora płatności.
8. Po dokonaniu zapłaty Klient otrzyma potwierdzenie w formie wiadomości e-mail, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia.
9. Reklamacje dotyczące płatności za pomocą przelewy24.pl (pośrednik: PayPro S.A.) należy zgłaszać zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej: przelewy24.pl.
10. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068



Rozdział 10. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie korzystania z Serwisu, w szczególności przy Rejestracji, zapisaniu Uczestnika na Aktywności, zakupu biletów lub produktów, Klient może przekazywać DDK „Bronowice” dane osobowe Klienta i/lub Uczestnika.
2. Administratorem danych osobowych jest Dzielnicowy Dom Kultury „Bronowice” z siedzibą przy ul. Krańcowej 106, 20-320 Lublin, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury, dla których organizatorem jest Gmina Lublin pod numerem 02, NIP: 946 18 30 856, REGON: 001041745, adres strony internetowej: www.ddkbronowice.pl, numer telefonu: 81 744 16 38, adres e-mail: sekretariat@ddkbronowice.pl.
3. Dane osobowe przetwarzane są przez DDK „Bronowice” w celu umożliwienia Klientowi skorzystania z produktów i usług świadczonych przez DDK „Bronowice”, w szczególności w celu prawidłowej realizacji usługi Konta, zakupu biletów i produktów, zapisu Uczestnika na Aktywności oraz korzystania Uczestnika z Oferty, jak również rozpatrywania ewentualnych reklamacji, rozliczeń, archiwizacji lub kontaktu. Klienci mają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich poprawiania.
4. W przypadku płatności za pomocą Serwisu, dane osobowe Klienta mogą być przekazane operatorom płatności obsługującym serwisy, o których mowa w Rozdziale 9 Regulaminu, jedynie w celu i w zakresie niezbędnym do umożliwienia dokonania płatności. Podmiot, którym dane są udostępniane, jest odrębnym administratorem tych danych. Informujemy, że Klientowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych i ich poprawiania także u tego podmiotu. Z wyjątkiem powyższego przypadku oraz przypadków szczegółowo określonych w odrębnych klauzulach zgody na przetwarzanie danych osobowych, postanowieniach Regulaminu lub przypadkach określonych przepisami prawa (w tym udostępnienie danych osobowych zawartych w korespondencji papierowej operatorom pocztowym lub przewoźnikom w celu dostarczenia korespondencji, udostępnienie danych osobowych organom państwowym), dane osobowe Klientów przekazane DDK „Bronowice” nie będą udostępniane osobom trzecim.
5. DDK „Bronowice” informuje, iż prośby o wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych kierowane są do osób posiadających pełną zdolność do czynności prawnych, które mogą takie oświadczenie złożyć we własnym imieniu, jeśli dotyczą one osoby dorosłej, lub w imieniu małoletnich podopiecznych jako ich przedstawiciel ustawowy.
6. DDK „Bronowice” zapewnia, że dane osobowe przekazane DDK „Bronowice” są zabezpieczane z zastosowaniem odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym informacje dotyczące poszczególnych celów przetwarzania, podstaw prawnych, okresów przechowywania danych, odbiorców danych, praw osób, których dane dotyczą, oraz zasad przetwarzania danych w związku z płatnościami elektronicznymi i publikacją wizerunku, określa Polityka Prywatności Dzielnicowego Domu Kultury „Bronowice”, dostępna na stronie internetowej www.ddkbronowice.pl w zakładce *Do pobrania* oraz w siedzibach DDK „Bronowice”.



Rozdział 11. Reklamacje i zwroty środków

§ 1. Reklamacje dotyczące produktów

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności produktu z umową Klient może złożyć reklamację na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
2. Odpowiedzialność DDK „Bronowice” z tytułu niezgodności produktu z umową trwa przez okres określony w przepisach prawa.
3. Reklamację można złożyć w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sekretariat@ddkbronowice.pl, pisemnie na adres głównej siedziby DDK „Bronowice” lub osobiście w DDK „Bronowice”.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) Dane osobowe Klienta: imię, nazwisko, adres oraz e-mail i numer telefonu;
 - 2) Dane zamówienia: numer zamówienia lub numer faktury;
 - 3) Opis wady: dokładne wyjaśnienie, co jest uszkodzone i kiedy wada się ujawniła;
 - 4) Żądanie reklamacyjne.
5. DDK „Bronowice” rozpatruje reklamację w terminie określonym w obowiązujących przepisach prawa. W szczególności, jeżeli przepisy wymagają ustosunkowania się do żądania Klienta w terminie 14 dni, brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki określone w tych przepisach.
6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga dostarczenia produktu do DDK „Bronowice”, Klient zostanie poinformowany o sposobie i miejscu jego przekazania.

§ 2. Reklamacje dotyczące Serwisu i usług świadczonych drogą elektroniczną

1. W przypadku nieprawidłowego działania Serwisu lub usług świadczonych drogą elektroniczną Klient może złożyć reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres sekretariat@ddkbronowice.pl lub pisemnie na adres głównej siedziby DDK „Bronowice”.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) opis problemu;
 - 2) wskazanie usługi, której dotyczy;
 - 3) dane pozwalające na identyfikację Klienta.
3. DDK „Bronowice” rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy prawa przewidują inny termin.
4. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Klientowi na adres poczty elektronicznej lub adres korespondencyjny wskazany w reklamacji.
5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub utrudnień w działaniu dowolnego elementu Serwisu służącego do obsługi Klienta, Klient powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt drogą elektroniczną na adres sekretariat@ddkbronowice.pl. Zgłoszenie powinno, w miarę możliwości, zawierać opis problemu oraz informacje pozwalające na jego identyfikację i weryfikację.

§ 3. Zwroty należności

1. W przypadkach:
 - 1) anulowania zamówienia przez DDK „Bronowice” lub uzgodnionego przez Klienta



z DDK „Bronowice” anulowania zamówienia opłaconego z góry przed jego realizacją;

2) odstąpienia od umowy;

3) uznania reklamacji i braku możliwości wymiany produktu, usunięcia wady produktu lub obniżenia ceny;

DDK „Bronowice” dokona zwrotu należności niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 14 dni od daty zaistnienia sytuacji, z zastrzeżeniem odmiennych terminów lub warunków zwrotu wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

2. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu tego samego sposobu, jakim zamówienie zostało opłacone, w szczególności poprzez:

1) przelew na rachunek bankowy;

2) zwrot u pośrednika płatności, w tym: przelewu lub karty płatniczej;

3) gotówką w kasie, jeśli zakup został dokonany osobiście;

chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie.

3. Aby otrzymać zwrot środków Klient zobowiązany jest podać niezbędne dane, w szczególności numer rachunku bankowego oraz dane imienne i adresowe. Jeśli Klient ich nie przekaze lub będą one błędne, DDK „Bronowice” nie ponosi odpowiedzialności za brak zwrotu środków lub opóźnienie w otrzymaniu zwrotu środków mimo zachowania przez pracowników DDK „Bronowice” należytej staranności przy realizacji płatności.

4. Jeśli zamówienie zostało opłacone za pomocą rachunku lub karty płatniczej nienależących do Klienta, DDK „Bronowice” dokona zwrotu odpowiednio na rzecz posiadacza tego rachunku lub karty płatniczej.

5. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży DDK „Bronowice” może wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Klienta płatności do chwili otrzymania zwracanego produktu lub dostarczenia przez Klienta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.



Rozdział 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez DDK „Bronowice”. O planowanej zmianie DDK „Bronowice” poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając ją w Serwisie w miejscu widocznym dla Klientów.
3. Zmiany Regulaminu nie wpływają na prawa i obowiązki wynikające z umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmian, chyba że przepisy prawa lub strony postanowią inaczej.
4. Korzystanie z Serwisu oraz Oferty przez Klienta po wprowadzeniu zmian Regulaminu oznacza akceptację jego zmienionej treści.
5. Użytkownik, który nie akceptuje nowej treści Regulaminu, ma prawo zrezygnować z dalszego korzystania z Serwisu oraz Oferty, z uwzględnieniem praw i obowiązków wynikających z umów zawartych przed wejściem w życie zmian Regulaminu.
6. Serwis zawiera treści chronione prawem autorskim i prawem własności przemysłowej, a także wartości niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Żadne treści prezentowane w Serwisie nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób bez zgody DDK „Bronowice” lub innego uprawnionego podmiotu, z zastrzeżeniem przypadków dozwolonych przez obowiązujące przepisy prawa.
7. DDK „Bronowice” może utrzymywać wizerunek Uczestników podczas korzystania z Oferty oraz wykorzystywać takie nagrania wideo i zdjęcia w celach promocyjnych i informacyjnych DDK „Bronowice”, w szczególności poprzez ich publikację w Serwisie oraz w mediach społecznościowych, w zakresie i na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym art. 81 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. W przypadkach, w których wykorzystanie wizerunku wymaga zezwolenia, DDK „Bronowice” uzyska takie zezwolenie na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2026 roku.

Dziękujemy za Państwa zaufanie i korzystanie z naszej oferty kulturalnej.

Zachęcamy również do dzielenia się z nami swoimi uwagami oraz propozycjami:

RAZEM STWÓRZMY NAJLEPSZĄ OFERTĘ KULTURALNĄ W LUBLINIE!