

ZARZĄDZENIE NR 18/2025
DYREKTORA SUWALSKIEGO OŚRODKA KULTURY
z dnia 7 października 2025 r.

w sprawie ustalenia zasad rezerwacji i sprzedaży biletów w Suwalskim Ośrodku Kultury

Na podstawie § 2 ust. 6 pkt 4 Regulaminu Organizacyjnego Suwalskiego Ośrodka Kultury, zarządza się co następuje:

§ 1.

Ustala się Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w Suwalskim Ośrodku Kultury, w brzmieniu określonym w załączniku do niniejszego Zarządzenia. Regulamin obowiązuje od dnia 10 października 2025 r.

§ 2.

Z dniem 7 października 2025 r. traci moc Zarządzenie nr 14/2018 Dyrektora Suwalskiego Ośrodka Kultury z dnia 1 października 2018 r. w sprawie ustalenia zasad rezerwacji i sprzedaży biletów w Suwalskim Ośrodku Kultury.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Dyrektor Suwalskiego
Ośrodka Kultury

Ignacy Ołów

Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w Suwalskim Ośrodku Kultury (SOK)

I. CENY BILETÓW.

1. Ceny biletów na poszczególne imprezy, z wyłączeniem wydarzeń impresaryjnych, ustala SOK. Szczegółowe informacje dotyczące cen zamieszczone są na stronie www.soksuwalki.eu. Prawo do nabycia biletu z ulgą dotyczy wyłącznie imprez organizowanych przez SOK.
2. W przypadku imprez, na które zostały ustalone ulgowe ceny biletów, prawo do nabycia biletu ulgowego przysługuje: dzieciom w wieku przedszkolnym (za okazaniem ważnej legitymacji lub dokumentu stwierdzającego wiek dziecka), uczniom i studentom do 26 roku życia, emerytom, rencistom, osobom niepełnosprawnym ze znacznym stopniem niepełnosprawności (dawna I grupa inwalidzka) i ich opiekunom.
3. Prawo do nabycia biletu z ulgą na imprezy organizowane przez SOK, za wyjątkiem zajęć, warsztatów i wydarzeń wyjazdowych, przysługuje beneficjentom Programu Suwalska Karta Mieszkańca. Ulgi naliczane są od cen biletów normalnych i w wysokości zależnej od rodzaju Suwalskiej Karty Mieszkańca: zwykła – 20% dla dorosłych i 50% dla dzieci, młodzieży i studentów, rodziny wielodzietnej – 50%, osoby niepełnosprawnej – 50%, seniora – 40%. W przypadku zbiegu uprawnień do ulg, zastosowanie ma tylko jedna - wyższa.
4. Nieokazanie dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi stanowi podstawę odmowy sprzedaży biletu z ulgą.
5. Bilet ulgowy jest ważny wyłącznie razem z dokumentem poświadczającym uprawnienie do ulgi. Na żądanie pracownika obsługi SOK (biletera) należy ten dokument okazać razem z biletem. Nieokazanie dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi stanowi podstawę odmowy wejścia na wydarzenie.
6. Przy spektaklach dla grup zorganizowanych liczących 10 lub więcej osób, prawo do bezpłatnego wstępu przysługuje 1 (jednemu) opiekunowi grupy w przeliczeniu na każde rozpoczęte 10 (dziesięć) osób. Zapis nie dotyczy imprez organizowanych przez podmiot zewnętrzny (wydarzeń impresaryjnych).
7. Do bezpłatnego wstępu uprawnieni są: opiekunowie lub przewodnicy osób niewidomych lub ociemniałych. Przez opiekuna należy rozumieć osobę pełnoletnią, a w przypadku przewodnika osoby ociemniałej lub niewidomej – osobę, która ukończyła 13 lat. Nie dotyczy imprez organizowanych przez podmiot zewnętrzny (wydarzeń impresaryjnych).

II. SPRZEDAŻ BILETÓW – INFORMACJE OGÓLNE.

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów prowadzi kasa SOK, ul. Papieża Jana Pawła II 5 od poniedziałku do piątku w godz. 10:00-18:00 oraz w soboty i niedziele na 2 godziny przed wydarzeniem (nie wcześniej niż od godz. 8:00).
2. Sprzedaż biletów w systemie online odbywa się wyłącznie przez stronę www.soksuwalki.eu. Właścicielem strony jest Suwalski Ośrodek Kultury, ul. Papieża Jana Pawła II 5, 16-400 Suwałki, NIP 8442351054, REGON 200737929.
3. Płatności za bilety można dokonywać gotówką, kartą płatniczą/kredytową, przelewem bankowym na rachunek bankowy SOK (Bank Pekao S.A. 22 1240 5211 1111 0010 8508 6721) lub za pomocą płatności elektronicznych na stronie www.soksuwalki.eu. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto SOK.
4. Odbioru biletów opłaconych przelewem bankowym dokonuje się w kasie SOK. Bilety zakupione online należy wydrukować do okazania przed wejściem na dane wydarzenie lub odebrać w kasie SOK. Przy odbiorze biletów zakupionych online należy podać numer zamówienia, otrzymany podczas zakupu. Przy odbiorze biletów opłaconych przelewem bankowym należy podać numer rezerwacji, przydzielony podczas jej dokonywania. Bilety opłacone przelewem bankowym lub kartą płatniczą są gotowe do odbioru po zaksięgowaniu wpłaty na rachunek SOK. Numery rezerwacji i zamówienia należy zachować w tajemnicy. SOK nie odpowiada za skutki podania numerów osobom trzecim.
5. Odbioru biletów w kasie SOK można dokonać najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.
6. Ceny biletów zawierają obowiązujący podatek VAT.
7. Faktury VAT wystawiane są, na życzenie Klienta, najpóźniej do 7 dni od daty dokonania płatności za bilety. W przypadku Klienta indywidualnego – na podstawie oryginału paragonu fiskalnego lub wydruku biletu zakupionego za pośrednictwem strony www.soksuwalki.eu.

III. REZERWACJE I ODBIÓR BILETÓW.

A. BILETY INDYWIDUALNE:

1. Rezerwacji indywidualnych można dokonywać: online za pośrednictwem strony www.soksuwalki.eu, osobiście w kasie SOK lub telefonicznie pod nr 87/ 563 85 18.
2. Przy rezerwacji telefonicznej i osobistej należy podać wymagane informacje, w szczególności:
 - a. datę, tytuł i godzinę wybranego wydarzenia,
 - b. liczbę rezerwowanych biletów z zaznaczeniem ewentualnych ulg,
 - c. imię i nazwisko rezerwującego, e-mail oraz numer telefonu kontaktowego.

Tym samym Klient wyraża zgodę na kontakt ze strony SOK w celu skutecznej obsługi rezerwacji w przypadkach ewentualnych zmian w repertuarze itp., a także w późniejszych celach marketingowych.

3. Rezerwacje indywidualne należy opłacić w ciągu trzech dni od daty dokonania rezerwacji. Rezerwacje nieopłacone w tym terminie ulegają anulowaniu.
4. Na 3 dni przed datą wydarzenia oraz w dniu wydarzenia nie ma możliwości dokonywania rezerwacji indywidualnych.
5. Płatności za zarezerwowane bilety można dokonywać osobiście w kasie SOK bądź przelewem bankowym na rachunek bankowy SOK (Bank Pekao S.A. 22 1240 5211 1111 0010 8508 6721).

B. BILETY GRUPOWE:

1. Rezerwacji grupowych, powyżej 9 biletów, można dokonywać: online za pośrednictwem strony www.soksuwalki.eu, osobiście w kasie SOK lub telefonicznie pod nr 87/ 563 85 18.
2. Przy rezerwacji telefonicznej i osobistej należy podać wymagane informacje, w szczególności:
 - a. datę, tytuł i godzinę wybranego wydarzenia,
 - b. liczbę rezerwowanych biletów z zaznaczeniem ewentualnych ulg,
 - c. imię i nazwisko rezerwującego, e-mail oraz numer telefonu kontaktowego.

Tym samym Klient wyraża zgodę na kontakt ze strony SOK w celu skutecznej obsługi rezerwacji w przypadkach ewentualnych zmian w repertuarze itp., a także w późniejszych celach marketingowych.

1. Rezerwacje grupowe należy opłacić w ciągu pięciu dni od daty dokonania rezerwacji. Rezerwacje nieopłacone w tym terminie ulegają anulowaniu.
2. Na 5 dni przed datą wydarzenia oraz w dniu wydarzenia nie ma możliwości dokonywania rezerwacji grupowych.
3. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe należy dokonywać osobiście w kasie SOK bądź przelewem bankowym na rachunek bankowy SOK (Bank Pekao S.A. 22 1240 5211 1111 0010 8508 6721).

IV. ZWROTY BILETÓW:

1. Zwroty biletów zakupionych na wydarzenia dla grup zorganizowanych, przyjmowane są najpóźniej na dwa dni przed planowaną datą wydarzenia.
2. Bilety indywidualne można zwracać najpóźniej na trzy dni przed datą wydarzenia.
3. Zwrotu biletu można dokonać wyłącznie na podstawie paragonu fiskalnego, faktury zakupu lub wydruku biletu zakupionego za pomocą płatności elektronicznych na stronie www.soksuwalki.eu.
4. Bilety uszkodzone lub z oderwanym kuponem kontrolnym nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

5. SOK nie zwraca należności za bilety niewykorzystane.
6. W przypadku odwołania wydarzenia lub zmiany jego terminu, Klientowi, który zakupił bilety przysługuje zwrot należności w terminie do 1 miesiąca od planowanej daty wydarzenia lub w miarę możliwości wymiana na inny termin. W takim przypadku zwrot dokonywany jest na podstawie biletu, paragonu fiskalnego, faktury zakupu lub wydruku biletu zakupionego za pomocą płatności elektronicznych na stronie www.soksuwalki.eu maksymalnie w wysokości wartości zakupionych biletów. Dodatkowe ewentualne koszty poniesione przez Klienta (jak hotel, dojazd etc.) nie podlegają zwrotowi.

V. ZAKUP BILETÓW ONLINE:

1. Strona internetowa www.soksuwalki.eu pozwala na zakup biletów w trybie online. Przy zakupie biletów online mogą Państwo zrealizować płatność korzystając z przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.
2. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Kancelerska 15, 60-327 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.
3. Płatności za bilety obsługuje firma DialCom24 Sp. z o.o. za pośrednictwem portalu internetowego www.przelewy24.pl. Na wykonanie płatności w serwisie Klient otrzymuje piętnaście minut. W tym czasie serwis oczekuje na potwierdzenie wykonania płatności. Po otrzymaniu potwierdzenia, serwis informuje Klienta o poprawnym wykonaniu płatności.
4. Jeśli serwis www.przelewy24.pl przez piętnaście minut nie otrzyma potwierdzenia wykonania płatności, informuje Klienta o przekroczonym okresie oczekiwania na potwierdzenie, a SOK o błędnej płatności. W takim przypadku wybrane miejsca zostaną zwolnione, a pieniądze pobrane z konta Klienta pozostaną u operatora obsługującego płatności do wykorzystania przy kolejnym zakupie albo do zwrotu na konto bankowe Klienta (szczegóły: www.przelewy24.pl/cms,37,regulamin_przelewy24.htm). O sposobie postępowania w takiej sytuacji Klient zostanie poinformowany e-mailem, wysłanym przez operatora płatności elektronicznych na adres podany przy składaniu zamówienia – firmę DialCom24 Sp. z o.o. (ul. Kancelerska 15, 60-327 Poznań), właściciela serwisu przelewy24.pl, z którym należy się wówczas bezpośrednio kontaktować (www.przelewy24.pl/cms,13,kontakt.htm).

VI. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.

1. Zgodnie z obowiązującym od 25 maja 2018 r. Rozporządzeniem 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: RODO) informujemy, że:

- a. administratorem danych osobowych Klienta jest Suwalski Ośrodek Kultury (SOK), który zapewnia im należyłą ochronę. Inspektorem ochrony danych osobowych w Suwalskim Ośrodku Kultury jest Aldona Olszewska, adres e-mail: olszewska.kancelaria@gmail.com,
- b. dane osobowe Klienta są wykorzystywane przez SOK w celu dokonania rezerwacji i sprzedaży biletów oraz promocji wydarzeń artystycznych, a także w celu bezpośredniego kontaktu z Klientem,
- c. podanie danych przez Klienta jest dobrowolne, ale konieczne do realizacji celów, w jakich są zbierane,
- d. zakup biletu i udział w wydarzeniach organizowanych przez/w SOK jest jednoznaczny z wyrażeniem zgody na przetwarzanie podanych danych osobowych, wraz z wizerunkiem w celu wykonania umowy, do celów archiwizacyjnych, dokumentacyjnych i promocyjnych,
- e. Klient ma prawo do dostępu, sprostowania i usunięcia, przenoszenia danych, cofnięcia zgody na przetwarzanie danych, w tym wizerunku, oraz ograniczenia ich przetwarzania,
- f. niezbędne informacje o sposobie, celach przetwarzania danych osobowych Klienta znajdują się w Ogólnej Klauzuli Informacyjnej Suwalskiego Ośrodka Kultury na stronie www.soksuwalki.eu.

VII. INFORMACJE DODATKOWE.

- 1. W dniu wydarzenia prosimy o przybycie z odpowiednim wyprzedzeniem. Ograniczona ilość miejsc parkingowych w okolicach SOK i ewentualne utrudnienia komunikacyjne mogą opóźnić przybycie na wydarzenie.
- 2. Osoby spóźnione będą mogły zająć miejsca dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana. Wcześniejsze wejście na widownię jest możliwe tylko za zgodą pracownika obsługi sali i wyłącznie na miejsca przez niego wskazane.
- 3. BILETY uszkodzone lub z oderwanym kuponem kontrolnym nie upoważniają do wejścia na wydarzenie.
- 4. Osoby przebywające na terenie SOK w trakcie trwania wydarzenia biletowanego, zobowiązane są zachować bilet do ewentualnej kontroli.
- 5. Osoby posiadające bilet są zobowiązane zajmować miejsca na nim określone.
- 6. Używanie aparatów fotograficznych oraz kamer podczas trwania wydarzenia jest ZABRONIONE.
- 7. Osoby posiadające telefony komórkowe zobowiązane są do ich wyłączenia i niekorzystania z nich na widowni.
- 8. Na widowni panuje absolutny zakaz jedzenia i picia.

9. Na terenie SOK obowiązuje całkowity zakaz palenia, na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 1995r. o ochronie zdrowia przed następstwem używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.
10. Każdy przebywający na terenie SOK jest zobowiązany bezwzględnie stosować się do przepisów BHP, ppoż. oraz wskazówek obsługi SOK.
11. Osoby niestosujące się do regulaminu, instrukcji pracowników SOK lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych osób, zostaną poproszone o opuszczenie budynku. W takich przypadkach nie przysługuje prawo zwrotu ani wymiany biletów. W szczególności dotyczy to osób niestosujących się do zakazu używania aparatów fotograficznych oraz kamer.
12. Zakup biletu oznacza akceptację powyższego regulaminu.