

Regulamin dotyczy ustalenia zasad sprzedaży w kasach i drogą elektroniczną (wff.pl) biletów na 36 Warszawski Międzynarodowy Festiwal Filmowy 2020.

§ 1

Definicje

1. Serwis – serwis internetowy w domenie www.wff.pl, do którego prawa przysługują Organizatorowi;
2. Organizator – Warszawska Fundacja Filmowa z siedzibą w Warszawie, ul. Lwowska 11/11, 00-660 Warszawa, wpisana do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000110269, NIP 521-22-21-961;
3. Użytkownik serwisu – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, mająca zdolność prawną korzystająca z Serwisu;
4. Nabywca – Użytkownik serwisu, który zawiera z Organizatorem umowę nabycia biletu; Nabywca będący osobą fizyczną musi mieć pełną zdolność do czynności prawnych;
5. Uczestnik – osoba fizyczna, która na podstawie biletu bierze udział w Wydarzeniu, Uczestnikiem może być sam Nabywca;
6. Festiwal – festiwal filmowy organizowany przez Organizatora, pod nazwą "36 Warszawski Międzynarodowy Festiwal Filmowy";
7. Wydarzenie – seanse filmowe odbywające się w ramach 36 Warszawskiego Międzynarodowego Festiwalu Filmowego w Warszawie, w których można uczestniczyć w wyniku nabycia biletu;
8. Zamówienie – dokument potwierdzający zawarcie umowy z Organizatorem poprzez Serwis i uprawniający do odebrania biletu;
9. Bilet – dokument upoważniający do wzięcia udziału w Wydarzeniu;
10. Regulamin – niniejszy regulamin nabywania drogą elektroniczną biletu na 36 Warszawski Międzynarodowy Festiwal Filmowy.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady nabywania biletów w kasach i za pośrednictwem Serwisu oraz stanowi realizację obowiązków informacyjnych Organizatora na rzecz Nabywcy, zgodnie z art. 12. ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), zwanej dalej: "Ustawą".
2. Nabycie biletu za pośrednictwem Serwisu wymaga założenia przez Nabywcę konta w Serwisie zgodnie z Regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną w domenie wff.pl, dostępnym na stronach internetowych www.wff.pl.
3. W przypadku zawierania umowy nabycia biletu za pośrednictwem Serwisu z konsumentem umowa ta jest umową zawieraną na odległość w rozumieniu Ustawy.
4. Nabywca przed zawarciem umowy nabycia biletu jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem. Zawarcie umowy wymaga uprzedniego złożenia przez nabywcę potwierdzenia zapoznania się z treścią Regulaminu oraz oświadczenia woli wyrażonych poprzez zaznaczenie okienka check-box o następującej treści: "Zapoznałem się z treścią i akceptuję treść Regulaminu nabywania drogą elektroniczną biletu na 36 Warszawski Międzynarodowy Festiwal Filmowy".
5. Zgoda, o której mowa w § 2 ust. 4 powyżej jest dobrowolna, lecz niezbędna dla nabycia biletu za pośrednictwem Serwisu.
6. Nabywca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
7. Regulamin jest udostępniony Nabywcom nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

§ 3

Zasady nabywania biletu

1. Organizator podaje w Serwisie informacje dotyczące Wydarzeń , na które prowadzona jest sprzedaż biletów.
2. Organizator zamieszcza w Serwisie informacje o:
 - a) rodzajach oferowanych biletów,
 - b) zasadach wystawiania biletu,
 - c) zasadach wykorzystywania biletu,
 - d) cenach brutto biletu.
 - e) okresie sprzedaży biletu ze wskazaniem dni, w których można dokonać zakupu biletu,
 - f) dopuszczalnych sposobach płatności za bilet,
 - g) zasadach uczestniczenia w Wydarzeniach i obowiązkach Uczestnika z tym związanych.
3. Sprzedaż biletu jest ograniczona liczbą dostępnych miejsc. W przypadku sprzedaży przez Serwis sprzedaż biletów jest ograniczona liczbą dostępnych miejsc przeznaczonych do sprzedaży internetowej. Organizator dokłada wszelkich starań, aby oferta sprzedaży biletów była aktualna.
4. Organizator zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podania przyczyn.
5. Nie można dokonać zwrotu biletu na Wydarzenia Warszawskiego Międzynarodowego Festiwalu Filmowego.
6. Duplikaty biletu nie będą wydawane.

Zasady zakupu i odbioru biletów online

1. Wydarzenie - seans filmowy, pokaz specjalny, spektakl teatralny, koncert i performance.
2. Ceny biletów na wydarzenia są zróżnicowane. Szczegółowe informacje na temat cen biletów na poszczególne wydarzenia dostępne są na stronie festiwalu w zakładce „bilety/kina”.
(<http://wff.pl/pl/festival-2020/cinemas-tickets>)
3. Sprzedaż biletów na dane wydarzenie ograniczona jest liczbą biletów i trwa do wyczerpania puli.
4. Przedsprzedaż biletów w KINOTECE w Pałacu Kultury i Nauki rozpocznie się dnia 1 października (czwartek) i potrwa do 08 października (czwartek) 2020 w godzinach 11:00-20:00.
Od 09 do 18 października sprzedaż biletów będzie kontynuowana w kinach festiwalowych, Kinotece i Multikinie Złote Tarasy
5. Sprzedaż biletów on-line rozpoczyna się 1 października 2020 od godziny 12:00 przez stronę <https://wff.pl>
- 6 Bilety online można zamawiać do czasu rozpoczęcia seansu.
7. Płatności za zamówione bilety należy dokonać w ciągu 30 minut od momentu złożenia zamówienia zakupu, jednak nie później niż do godziny rozpoczęcia seansu.
8. Kupując bilety przez Internet, należy zapłacić, korzystając z oferowanej na stronie festiwalu formy płatności elektronicznej (serwisu DotPay). Płatność musi zostać zaksięgowana przez system w ciągu 30 minut od złożenia zamówienia. W przypadku dokonania płatności po czasie przez niezależne czynniki (np. opóźnienie w realizacji płatności przez dostawcę) - prosimy o podanie numeru zamówienia w wiadomości email wysłanej na adres bilety@wff.pl. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 7 dni roboczych.
9. Po otrzymaniu opłaty za bilety otrzymają Państwo wiadomość email z potwierdzeniem realizacji transakcji oraz plikiem .pdf zawierającym nr zamówienia, adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów w kasach oraz query code.
10. Bilety zakupione online NALEŻY ODEBRAĆ w kasie, podając numer zamówienia oraz adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów lub zeskanować query code (dane zawarte są w pliku .pdf wysłanym w wiadomości email). Dopiero po odebraniu biletów w formie papierowej możliwe będzie wejście na pokaz filmu.
11. Zamawiający może kupić nie więcej niż 10 biletów na dane Wydarzenie.
12. ODBIÓR BILETÓW ZAKUPIONYCH ON-LINE możliwy jest podczas przedsprzedaży w Kinotece (Pałac Kultury i Nauki, plac Defilad 1) w dniach:
1 października w godzinach 12:00 - 20:00, od 2 do 08 października w godzinach 11:00 - 20:00 oraz w obu kinach festiwalowych w dniach 09 - 18 października

w KINOTECE w godzinach 09:00 - 21:30
w MULTIKINIE Złote Tarasy w godzinach 10:30 - 21:30

13. Organizator zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów w każdej chwili bez podania przyczyn.

14. Organizator nie przyjmuje zwrotu zakupionych biletów.

15. Nie będą wydawane duplikaty biletów.

16. Miejsca są nienumerowane.

17. Osoby spóźnione na Wydarzenie nie będą wpuszczane na salę - bilet jest ważny tylko do godziny rozpoczęcia Wydarzenia.

§ 4

Płatności

1. Dla każdego biletu obowiązuje cena podana przez Serwis w momencie zakupu, która jest ceną brutto.

2. Nabywca składa Zamówienie i akceptuje obowiązek zapłaty poprzez użycie w Serwisie przycisku oznaczonego napisem "Zapisz i zapłać".

3. Przy zakupie przez Serwis organizator Nabywca ma możliwość zapłaty za zamówione bilety wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych na Stronie Płatności.

4. Momentem zapłaty ceny jest moment uznania rachunku usługodawcy przyjmującego płatności na rzecz Organizatora.

5. Rozliczenia transakcji kartą kredytową przeprowadzone są za pomocą serwisu dotpay.pl

§ 5

Odbiór biletów upoważniających do uczestniczenia w Wydarzeniach Warszawskiego Międzynarodowego Festiwalu Filmowego.

1. Dowodem zakupu jest numer zamówienia oraz adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów lub query code, który Nabywca musi wymienić na bilet upoważniający do wstępu na Wydarzenie.

2. Jeżeli Organizator inaczej nie postanowi, odbioru biletu może dokonać tylko Nabywca (osobiście) w miejscu określonym przez Organizatora w opisie dotyczącym danego Wydarzenia, zamieszczonym w Serwisie.

3. Jeżeli Organizator inaczej nie postanowi, warunkiem osobistego odbioru biletu jest okazanie dokumentu tożsamości przez Nabywcę.

4. Organizator nie zwraca pieniędzy za nieodebrane i/lub niewydane bilety z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora lub od Organizatora niezależnych.

5. Organizator nie odpowiada za niemożność odbioru Biletu w kasie z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym wpłynięcie płatności. W takim wypadku Użytkownik nie jest uprawniony do udziału w Wydarzeniu, żądania od Organizatora zamiany biletu na inny, ani żądania zwrotu płatności lub zapłaty jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.

6. Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności, do momentu zakończenia Wydarzenia, którego dotyczył. Użytkownik nie ma prawa do udziału w seansie filmowym (lub w innym wydarzeniu) w kinie festiwalowym poza terminem ważności biletu.

7. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numer zamówienia oraz adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów lub query code osobom trzecim. Numer zamówienia oraz adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów lub query code jest drukiem poufnym i nie może być powielany. Organizator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku udostępnienia numer zamówienia oraz adres email osoby upoważnionej do odbioru biletów lub query code osobom trzecim. Organizator zastrzega sobie prawo do odmówienia realizacji zamówienia w przypadku zgłoszenia się kilku osób z tym samym numerem zamówienia. Upoważnioną do odbioru biletów będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała zamówienie jako pierwsza.

§ 6

Prawo odstąpienia od umowy

Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 Ustawy, Nabywcom będącym konsumentami nie przysługuje prawo odstąpienia od zawartej z Organizatorem umowy zawieranej na odległość, o której mowa w niniejszym Regulaminie z uwagi na fakt, iż dotyczy ona świadczenia usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi w oznaczonym dniu lub okresie świadczenia usługi.

§ 7

Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące umowy nabycia biletu przez Serwis Nabywca może składać w formie pisemnej, za pomocą listu poleconego na adres Organizatora.
2. Reklamacja musi zawierać imię, nazwisko, adres pocztowy oraz adres e-mail Nabywcy.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Organizatora.
4. Organizator rozpatrując reklamację, stosować będzie postanowienia Regulaminu.
5. O decyzji Organizatora Nabywca zostanie powiadomiony pisemnie na adres pocztowy lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany w reklamacji.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownicy składają zamówienia i otrzymują potwierdzenie. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do decydowania o zawartości Strony Internetowej, dokonywania w niej zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania Użytkowników o swoich zamiarach, a także czasowego zawieszania działania Strony Internetowej i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych biletów za pośrednictwem Strony Internetowej.
3. Sprzedawca zastrzega, że korzystanie ze Strony Internetowej odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika. Sprzedawca nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie ze Strony Internetowej przebiegało będzie bez błędów, wad, czy przerw. Sprzedawca nie odpowiada za:
 - a) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania Strony Internetowej bądź też jej czasowej niedostępności;
 - b) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika;
 - c) jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze Strony Internetowej;
4. Wszelkie pytania, opinie i wnioski dotyczące umowy nabycia biletu oraz oświadczenia składane Organizatorowi w postaci elektronicznej, Nabywca powinien kierować na następujący adres poczty elektronicznej: bilety@wff.pl. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 7 dni roboczych.
5. Do umowy nabycia biletu zawartej między Organizatorem a Nabywcą mają zastosowanie postanowienia Regulaminu w wersji obowiązującej w dniu zawarcia tej umowy.
6. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
7. Nabywcy przysługuje prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń wynikających z zawieranych z Organizatorem umów, w szczególności poprzez złożenie odpowiedniego wniosku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej o rozpoznanie sprawy przez Sąd Polubowny. Sprawę do Sądu Polubownego może wnieść każdy Nabywca, nie tylko Nabywca będący konsumentem. Formularze elektroniczne wniosków, o których mowa w ust. 4 powyżej dostępne są na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, których lista z danymi teleadresowymi znajduje się na stronie internetowej www.uokik.gov.pl. Klient będący Konsumentem ma także prawo skierowania sprawy do rozpatrzenia przez miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub zasięgnięcia pomocy u właściwej terenowo federacji konsumentów. Informacje o federacji konsumentów znajdują się pod adresem: www.federacja-konsumentow.org.pl
8. Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu - w szczególności w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub nałożenia na Organizatora określonych obowiązków przez organy państwa, a także w celu usprawnienia działania Serwisu, poprawy jakości świadczonych za pomocą Serwisu usług i zapobieganiu ewentualnym nadużyciom. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w momencie ich ogłoszenia lub przekazania Nabywcy.
9. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na wykonanie umów zawartych na podstawie Zamówienia złożonego przed ich wejściem w życie, z zastrzeżeniem wyraźnego porozumienia stron tej umowy.
10. Regulamin wchodzi w życie dnia 01 października 2020 r.

