

## Regulamin sprzedaży online biletów w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej

Sprzedaż online biletów w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej, prowadzona jest przez Teatr Wielki – Operę Narodową z siedzibą w Warszawie 00-950, Plac Teatralny 1, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 47/98 dla którego organizatorem jest Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego, NIP 525-20-59-432, REGON 013055028, za pośrednictwem strony internetowej [www.teatrwielfki.pl](http://www.teatrwielfki.pl)

### §1. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

<b>Regulamin</b>	Regulamin sprzedaży biletów online w Teatrze Wielkim – Operze Narodowej określający zasady i warunki sprzedaży internetowej biletów na Wydarzenia.
<b>TW - ON</b>	Teatr Wielki Opera - Narodowa z siedzibą w Warszawie 00-950, Plac Teatralny 1; nazywany również Teatrem.
<b>Kupujący</b>	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online, nazywana również „Klientem”.
<b>Wydarzenia</b>	spektakle, koncerty i inne wydarzenia artystyczne, kulturalne lub edukacyjne odbywające się TW-ON lub organizowane bądź współorganizowane przez TW-ON.
<b>Bilet domowy</b>	bilet na Wydarzenie, zakupiony online, dostarczony Kupującemu drogą w postaci pliku PDF, posiadający unikatowy kod weryfikacyjny; nazywany również „biletem online”.
<b>Sprzedaż online</b>	sprzedaż biletów na Wydarzenia, dokonywana za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://www.teatrwielfki.pl">www.teatrwielfki.pl</a>

## § 2. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej biletów na Wydarzenia odbywające się w TW-ON, bądź organizowane lub współorganizowane przez TW-ON.

1. Niniejszy Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej Teatru w formie pliku PDF, umożliwiającym jego zapisanie na trwałym nośniku, na urządzeniu Klienta.
2. Zakup biletów na Wydarzenia za pośrednictwem strony internetowej [www.teatr Wielki.pl](http://www.teatr Wielki.pl) jest możliwy pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących, minimalnych wymagań technicznych – połączenia urządzenia końcowego z siecią Internet, adresu poczty elektronicznej (email), oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej takiej jak: Firefox wersja 30 lub nowsza, Chrome wersja 35 lub nowsza, Internet Explorer wersja 10 lub nowsza itp., posiadania drukarki do wydruku czarno-białego bądź telefonu lub urządzenia mobilnego (typu smartfon, tablet, e-czytnik) obsługującego pliki pdf umożliwiające późniejsze wygenerowanie zakupionego biletu online.
3. Do dokonania zakupu online biletów niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
5. Złożenie zamówienia online wiąże się z równoczesnym dokonaniem przez Kupującego zapłaty za zamówienie.
6. Zapłata za zamówienie online odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej lub przelewu elektronicznego.
7. Płatności obsługiwane są za pośrednictwem serwisu internetowego Przelewy24, którego właścicielem jest firma DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP24/2014, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000306513, wysokość kapitału zakładowego: 1.697.000 PLN, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164, tel. +48 61 642 93 44, fax. +48 61 642 90 31.
8. Agentem Rozliczeniowym dla systemu Przelewy 24 jest PayPro SA, które prowadzi system autoryzacji i rozliczeń na podstawie decyzji Prezesa Narodowego Banku Polskiego Nr 1/2011 z dnia 1.04.2011 r. oraz świadczy usługi płatnicze w charakterze krajowej instytucji płatniczej na podstawie decyzji Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 10.06.2014 r., wpisanej do rejestru usług płatniczych wraz z DialCom24 Sp. z o.o - Agentem Płatniczym - pod numerem IP24/2014 (dostępnym na <https://erup.knf.gov.pl/View/>). Działalność PayPro SA jako Krajowej Instytucji Płatniczej podlega nadzorowi Urzędowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. 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.
10. Do każdego biletu zakupionego online będzie doliczana prowizja z tytułu obsługi płatności przez internet, pobierana przez operatora płatności. O wysokości prowizji Kupujący zostanie poinformowany po dokonaniu wyboru miejsca z planu widowni

### § 3.

#### Ogólne zasady składania zamówienia online

1. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru [www.teatr Wielki.pl](http://www.teatr Wielki.pl) i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - a) wyboru konkretnego Wydarzenia
  - b) wyboru miejsc/a-zamawianych biletów, wyboru / określenia ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość
  - c) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu
  - 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 karty płatniczej lub przelewu elektronicznego
  - g) otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
3. Anulowanie / modyfikacja zamówienia online jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem płatności.
4. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
5. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego zapłaty za zamówienie w ciągu 30 minut od wysłania zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
6. W przypadku automatycznego anulowania zamówienia online środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają u operatora systemu płatniczego firmę DialCom24 Sp. z o.o. (60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15), właściciela portalu Przelewy24, z którym należy się wówczas bezpośrednio kontaktować drogą mailową: [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl), [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl) lub telefonicznie (tel. 48 61 642 93 44), wówczas operator systemu płatniczego poinformuje Kupującego drogą mailową o sposobie dalszego postępowania.  
Środki pieniężne pozostające u operatora systemu płatniczego mogą zostać zwrócone na konto bankowe Kupującego lub mogą być wykorzystane przy składaniu kolejnego zamówienia online na stronie Teatru.
7. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego Przelewy24 oraz za działania lub zaniechania DialCom24 Sp. z o.o.

8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 4 listopada 2014 r. 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.
9. Teatr 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: [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl). w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę. Faktura VAT wysłana jest w formie pliku PDF. Wystawiona faktura nie będzie uwzględniała wartości prowizji zapłaconej przy zakupie biletu.
10. Fakturę VAT za prowizję Kupujący może pobrać z linku, który zawarty jest w wiadomości e-mail, przesłanej Kupującemu przez serwis Przelewy 24 po wykonaniu płatności.

#### **§ 4.**

##### **Szczegółowe zasady sprzedaży online biletów**

1. Sprzedaż online biletów na określone Wydarzenie kończy się na 3 godziny przed jego rozpoczęciem. W przypadku wybranych Wydarzeń Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży online biletów.
2. Obsługą sprzedaży biletów online ze strony Teatru zajmuje się operator Bilety24, której właścicielem jest firma firma DialCom24 Sp. z o.o. (60-327 Poznań, ul. Kanclerska 15), mail: [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl), tel.:61 642 92 36 wew. 1 fax.:61 642 90 31, NIP 781-173-38-52, REGON 634509164 Sąd Rejonowy Poznań, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Nr KRS 0000306513 Wysokość kapitału zakładowego: 1 697 000 zł.
3. W systemie sprzedaży online można kupić bilety normalne oraz następujące bilety ulgowe:
  - ze zniżką 20% przysługujące dzieciom do 7 roku życia, uczniom, studentom do ukończenia 26 roku życia, emerytom i rencistom, osobom z orzeczoną grupą inwalidzką oraz osobom po 70 roku życia
  - ze zniżką do 75% przysługujące uczniom szkół muzycznych i baletowych oraz studentom uczelni muzycznych i muzykologii do ukończenia 26 roku życia
  - ze zniżką 25% przysługującą posiadaczom Karty Dużej Rodziny
4. Cena biletu ulgowego nie może być niższa odpowiednio:
  - dla Sali Moniuszki – niż cena w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie
  - dla Sali Młynarskiego i innych sal – niż cena wejściówki ustalona na dane Wydarzenie
5. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielenia zniżek na wybrane Wydarzenia.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
7. 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 Teatr oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu jedynie po uiszczeniu dopłaty do pełnej ceny biletu w

- kasie Teatru przed Wydarzeniem. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają Widza.
8. System sprzedaży online umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 14 biletów na dane Wydarzenie. Teatr zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości biletów dostępnych przy jednorazowym zakupie w przypadku niektórych Wydarzeń.
  9. Po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu online wraz z biletem domowym, zapisanym w formie pliku PDF. Bilet należy wydrukować oraz zapisać na trwałym nośniku danych. Do wydruku biletu domowego należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne.
  10. Bilet może być okazany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, z którego jest możliwość od czytania 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.
  11. Kupujący jest zobowiązany do okazania biletu domowego w momencie wejścia na Wydarzenie.
  12. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie w przypadku, gdy bilet domowy jest zniszczony lub nieczytelny a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod biletu został już użyty.
  13. Kupujący nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych biletu. W przypadku wykrycia takich działań bilet traci ważność, bez prawa do zwrotu jego wartości.
  14. W przypadku biletów wyświetlanych / generowanych jako plik pdf na urządzeniu mobilnym, wyświetlacz nie może być uszkodzony, z ustawieniem możliwe maksymalnej jasności wyświetlacza.
  15. Bilet domowy stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, na jakie został wystawiony.
  16. Pojedynczy bilet domowy uprawnia do wejścia jedną osobę.
  17. Bilet domowy podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie; nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
  18. Bilet domowy nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób. W przypadku wykrycia takiego postępowania bilet traci swoją ważność.
  19. Kupujący jest zobowiązany do nieudostępniania biletu osobom trzecim. Takie postępowanie traktowane będzie jako próba kopiowania biletu.
  20. Teatr zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości w przypadku wątpliwości dotyczących właściciela biletu.
  21. Osoby spóźnione mogą wejść na widowieństwo dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana.
  22. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.

## **§ 5.**

### **Odstąpienie od umowy**

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta art. 38 ust. 9,10, 12 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 lub zmiany repertuaru, polegającej na zmianie tytułu danego Wydarzenia.
2. Zmiana w obsadzie Wydarzenia nie jest istotną zmianą uzasadniającą zwrot biletu.
3. 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, Teatr nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do Klienta.
4. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 3 poprzez odesłanie wiadomości email na adres [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl) wraz z wypełnionym formularzem zwrotu biletu.
5. Zwrot płatności za bilety nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania przez Teatr formularza potwierdzenia zwrotu biletu, przelewem na rachunek bankowy Kupującego wskazany w powyższym formularzu lub gotówką w kasie Teatru. Prowizja z tytułu obsługi płatności przez internet, o której mowa w § 2 ust 10 Regulaminu, pobrana przy zakupie biletu nie podlega zwrotowi.
6. W przypadku odwołanego wydarzenia Teatr przyjmuje zwroty biletów w nieprzekraczalnym terminie 2 miesięcy od daty planowanego Wydarzenia jednak nie później niż do końca trwającego sezonu artystycznego, czyli do dnia 30 czerwca roku kończącego dany sezon.
7. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu potwierdzenia zwrotu biletu.
8. Teatr nie prowadzi wymiany biletów.

## § 7.

### Reklamacje

1. **Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia** dotyczące funkcjonowania strony internetowej [www.teatr Wielki.pl](http://www.teatr Wielki.pl) oraz samego Wydarzenia wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl). Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego, oraz opis przyczyny reklamacji.
2. Teatr rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. Teatr 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 :

- płatności elektronicznych wymagają zgłoszenia do operatora Przelewy24, mail: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl) lub telefonicznie (tel. 48 61 642 93 44)

- dostarczenia biletów domowych wymagają zgłoszenia do operatora sprzedaży biletów do operatora Bilety24 telefonicznie pod numerem telefonu 61 642 92 36 wew. 1 lub emailem na adres: [info@bilety24.pl](mailto:info@bilety24.pl)

## § 8.

### Ochrona danych osobowych i cookies

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupującego z zastrzeżeniem §2 ust. 8; §4 ust. 2 niniejszego regulaminu jest Teatr.
2. Złożenie zamówienia online przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych Kupującego w celu realizacji zamówienia i wszelkich, niezbędnych działań z tym związanych.
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązującym prawie.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
5. Teatr przekazuje firmie Przelewy24 dane osobowe Kupującego i zezwala na ich wykorzystanie przez Przelewy24 w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupującego w ramach systemu sprzedaży online biletów, a także w celu wypełnienia przez Przelewy24 obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
6. Teatr 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 Teatru, co umożliwia ulepszenie jej struktury i zawartości.

7. 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 Teatru.

## **§ 9.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego.
2. Teatr 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. Teatr zastrzega sobie prawo zawieszenia lub zakończenia sprzedaży biletów online na stronie Teatru, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
5. Teatr zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do nie zwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych takich jak m. in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu sprzedaży online biletów. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Teatr, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie [www.teartwielki.pl](http://www.teartwielki.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 a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.