

REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W TEATRZE WIELKIM - OPERZE NARODOWEJ W WARSZAWIE

Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na Wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej, za wyjątkiem sprzedaży abonamentów i biletów online.

§ 1 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Teatr - Teatr Wielki - Opera Narodowa, państwowa instytucja artystyczna, wpisana do rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 47/98, prowadzonym przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego
2. Regulamin - niniejszy Regulamin, określający zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na Wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej z wyłączeniem sprzedaży on line oraz zakupu abonamentów
3. Wydarzenie - wszelkie wydarzenia artystyczne np. spektakle, koncerty i inne odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży biletów
4. Biuro Organizacji Widowni - Biuro Organizacji Widowni w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej
5. Widz - osoba uczestnicząca w Wydarzeniu

§ 2 Zasady uczestnictwa - informacje dla widzów

1. Zakup biletu na Wydarzenie jest równoznaczny z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze lub w obsadzie spektaklu
3. Widzowie 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
4. Osoby niepełnoletnie muszą przebywać pod opieką osoby dorosłej, za wyjątkiem Wydarzeń edukacyjnych, dedykowanych dzieciom i Wydarzeń organizowanych na odrębnych zasadach. W przypadku takich Wydarzeń obecność osoby niepełnoletniej w Wydarzeniu bez opieki opiekunów prawnych jest równoznaczny ze zgodą na udział osoby niepełnoletniej w Wydarzeniu. Za zachowanie osób niepełnoletnich odpowiadają ich opiekunowie. W przypadku zakłócenia odbioru spektaklu Widzowie mogą być poproszeni o opuszczenie widowni bez możliwości zwrotu pieniędzy za bilet
5. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni będą wpuszczani na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana podczas danego Wydarzenia. Osobom spóźnionym, nie wpuszczonym na widownię nie przysługuje zwrot z tytułu niewykorzystanego biletu
6. Na widowni obowiązuje zakaz spożywania jedzenia i napojów
7. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne
8. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas Wydarzeń jest zabronione
9. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia
10. Widzowie niestosujący się do instrukcji pracowników Teatru w przypadku naruszenia Regulaminu lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych Widzów zostaną poproszeni o opuszczenie Teatru. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot należności za zakupiony bilet ani jego wymiana. W przypadku przerwania Wydarzenia przez Widza niestosującego się do Regulaminu, koszty przerwania Wydarzenia ponosi Widz. Teatr zastrzega sobie prawo odmówienia posiadaczowi biletu wstępu na Wydarzenie w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, a także w razie stwierdzenia, że posiadacz biletu jest w stanie nietrzeźwym lub może być w posiadaniu broni lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie
11. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu sprzedaży i rezerwacji biletów. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzą w życie w terminie wskazanym przez Teatr, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie www.teatrwielfki.pl. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia
12. Teatr zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie

§ 3 Rezerwacja biletów indywidualnych

1. Rezerwacji indywidualnej można dokonywać osobiście w Biurze Organizacji Widowni od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 19.00 bądź telefonicznie pod numerami (22) 826 50 19, (22) 692 02 08 od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 19.00. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy biura ustalane są odrębnie. Rezerwacja dokonana w innej formie nie będzie uwzględniona
2. Rezerwacja indywidualna wymaga podania pracownikowi Biura Organizacji Widowni imienia i nazwiska osoby rezerwującej oraz numeru telefonu kontaktowego i adresu poczty elektronicznej. Złożenie rezerwacji jest tożsame z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych rezerwującego, które będą wykorzystywane przez Teatr Wielki - Operę Narodową w Warszawie wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji (przesłanie potwierdzenia rezerwacji, informacja o ewentualnych zmianach w repertuarze)
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 30 dni przed datą Wydarzenia
4. Termin zakupu biletów zarezerwowanych telefonicznie lub osobiście w Biurze Organizacji Widowni wynosi maksymalnie 30 dni od daty dokonania rezerwacji. Jeżeli termin dokonania rezerwacji uniemożliwia zakup we wskazanym powyżej terminie, pracownik Biura Organizacji Widowni może ustalić inny termin zakupu przypadający nie później niż na 14 dni przed Wydarzeniem. Brak wykupu biletów we wskazanych terminach skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji i skierowaniem biletów do ponownej sprzedaży
5. Płatności za zarezerwowane bilety można dokonać gotówką lub kartą płatniczą w kasach Teatru lub przelewem bankowym. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dane rezerwującego oraz numer rezerwacji. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Teatru
6. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu biletów na wybrane Wydarzenia
7. Teatr zastrzega sobie, iż ilość biletów na dane Wydarzenie podlegających rezerwacji jest ograniczona i wynosi nie więcej niż 50 % wszystkich miejsc na widowni przeznaczonych do sprzedaży

§ 4 Rezerwacja biletów grupowych

1. Rezerwacji grupowej biletów można dokonać osobiście w Biurze Organizacji Widowni Teatru od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 19.00 bądź telefonicznie pod numerami (22) 826 50 19, (22) 692 02 08 od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 - 19.00. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy biura ustalane są odrębnie
2. Rezerwacja grupowa jest dokonywana na co najmniej 15 biletów przez jedną osobę, firmę bądź instytucję na jedno Wydarzenie w tym samym terminie
3. Rezerwacja grupowa wymaga pisemnego potwierdzenia. Formularz zamówienia biletów grupowych dostępny jest do pobrania na stronie internetowej Teatru
4. Zamówienie należy wysłać najpóźniej do 2 dni roboczych od daty dokonania rezerwacji pocztą elektroniczną na adres bow@teatrwielfki.pl, faksem (22) 826 02 68 lub złożyć osobiście w Biurze Organizacji Widowni. Po upływie ww terminu terminu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, co skutkuje powrotem biletów do regularnej sprzedaży
5. Termin wykupu biletów grupowych następuje w terminie ustalonym z Biurem Organizacji Widowni przypadającym nie później niż na 30 dni od daty dokonania rezerwacji. Niewykupienie biletów we wskazanym terminie powoduje anulowanie rezerwacji, co skutkuje powrotem biletów do ponownej sprzedaży
6. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe można dokonać przelewem na rachunek bankowy Teatru, podany w potwierdzeniu rezerwacji lub gotówką bądź kartą płatniczą w kasie Teatru. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dane rezerwującego oraz numer rezerwacji. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Teatru
7. Zarezerwowane i opłacone przelewem bilety można odbierać w kasie Teatru do dnia Wydarzenia. Z uwagi na komfort Widzów prosimy o odbiór najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia. Teatr nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów

§ 5 Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzą kasy Teatru czynne od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 19.00 oraz w soboty i niedziele w godz. 11.00 - 19.00. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy kas ustalane są odrębnie
2. Płatności za bilety w kasach Teatru można dokonywać gotówką lub kartą płatniczą. Teatr nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu
3. Faktury VAT wystawiane są na życzenie klienta, zgłoszone w terminie 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono towar lub wykonano usługę, za okazaniem paragonu fiskalnego
4. Internetowa sprzedaż biletów na wydarzenia odbywające się w Teatrze odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony www.teatrwielfki.pl. Zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów kupionych on line reguluje odrębny Regulamin sprzedaży
5. W systemie sprzedaży Teatr oferuje bilety pełnopłatne, ulgowe oraz wejściówki
6. Bilety ulgowe przysługują:
 - a. 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 - zniżka 20% ceny biletu
 - b. szkołom, uczelniom wyższym, ośrodkom wychowawczym, domom opieki społecznej, stowarzyszeniom osób niepełnosprawnych, stowarzyszeniom emerytów i rencistów, przy zakupie biletów grupowych powyżej 15 osób - zniżka 30% ceny biletu
 - c. uczniom szkół muzycznych i baletowych oraz studentom uczelni muzycznych i muzykologii - zniżka do 75%, z zastrzeżeniem ust. 7 niniejszego rozdziału
 - d. posiadaczom Karty Dużej Rodziny - zniżka 25% ceny biletu
7. Cena biletu ulgowego nie może być niższa:
 - dla Wydarzenia odbywającego się w Sali Moniuszki - niż cena biletu w najtańszej strefie cenowej na dane wydarzenie
 - dla Wydarzenia odbywającego się Sali Młynarskiego i innych sal w Teatrze - niż cena wejściówki ustalana na dane Wydarzenie
8. Widz korzystający z przysługującej zniżki jest zobowiązany do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do zniżki przy wejściu na dane Wydarzenie
9. Wejściówki sprzedawane są na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia pod warunkiem dostępnych wolnych miejsc siedzących na sali
10. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia
11. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie
12. Teatr zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych

§ 6 Warunki zwrotu biletów indywidualnych i grupowych

1. Bilety indywidualne zakupione w kasach Teatru można zwracać do 7 dni przed datą Wydarzenia. Przy obliczaniu terminu nie uwzględnia się dnia, w którym Wydarzenie ma nastąpić. Po upływie terminu zwrot jest niemożliwy
2. Bilety grupowe (zarówno wszystkie, jak i ich część) można zwracać do 21 dni przed datą Wydarzenia. Przy obliczaniu terminu nie uwzględnia się dnia, w którym Wydarzenie ma nastąpić. Po upływie terminu zwrot jest niemożliwy
3. Zwroty należności za bilety dokonywane są w kasach Teatru. Zwrot należności za bilety będzie realizowany jedynie po wcześniejszym wypełnieniu Formularza Protokołu Zwrotu oraz zwróceniu zakupionego biletu wraz z paragonem fiskalnym bądź po okazaniu faktury.
4. Należność za zwrócone bilety pomniejszana jest o opłatę manipulacyjną w wysokości zależnej od terminu zwrotu biletu:
 - w wysokości 10% nominalnej ceny każdego biletu w przypadku zwrotu w terminie do 90 dni przed datą Wydarzenia
 - w wysokości 20% nominalnej ceny biletu w momencie zwrotu w terminie do 7 dni przed datą Wydarzenia w przypadku biletów indywidualnych oraz w terminie do 21 dni w przypadku biletów grupowych
5. Zwrotów należności dokonuje się wyłącznie w tej samej formie, w jakiej była dokonana płatność za bilety
6. W przypadku odwołania Wydarzenia przez Teatr przysługuje zwrot należności w terminie 2 miesięcy od planowanej daty Wydarzenia, jednak nie później niż do dnia 30 czerwca roku kończącego dany sezon
7. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które już się odbyło lub rozpoczęło nie jest możliwy
8. Teatr zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania zwrotów biletów na wybrane Wydarzenia
9. Teatr nie prowadzi wymiany biletów. Wymiana biletu łączy się z koniecznością jego zwrotu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio zasady pobierania opłat manipulacyjnych opisane w ust. 4 niniejszego rozdziału
10. Zmiana w obsadzie Wydarzenia nie jest istotną zmianą uzasadniającą zwrot biletu oraz zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty manipulacyjnej bądź zmiany obowiązujących terminów zwrotu biletów
11. Teatr zastrzega sobie prawo do niezwracania poniesionych przez kosztów transportu w przypadku odwołania Wydarzenia z przyczyn niezależnych takich jak m. in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.

§ 7 Informacje dla widzów niepełnosprawnych

1. Sala Moniuszki jest przystosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich
2. Ze względu na specyfikę Sali Młynarskiego oraz Sal Redutowych rezerwacja i zakup miejsc jest możliwa tylko po uprzednim kontakcie z Biurem Organizacji Widowni. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa Teatr zastrzega sobie prawo wyłączenia na Wydarzenia odbywające się w tych salach sprzedaży miejsc dla osób niepełnosprawnych
3. W celu zapewnienia komfortu odbioru Wydarzenia Teatr prowadzi rezerwację specjalnych miejsc na widowni. Rezerwacji miejsc można dokonać telefonicznie w Biurze Organizacji Widowni od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 - 19.00 bądź telefonicznie pod numerami (22) 826 50 19, (22) 692 02. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy biura ustalane są odrębnie
4. Cena biletu dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim równa jest cenie biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie
5. Rezerwacja miejsc na dane Wydarzenie przyjmowana jest do 7 dni przed datą Wydarzenia. Z uwagi na warunki techniczne ilość miejsc na sali jest ograniczona.
6. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa Teatr zastrzega sobie prawo wyłączenia miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich na wybrane Wydarzenia

§ 8 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest Teatr
2. Podanie danych osobowych przez Kupującego w procesie rezerwacji jest dobrowolne i równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych wskazanych przez Kupującego w celu prawidłowej realizacji zamówienia, zapewnienia kontaktu z Kupującym oraz w celu rezerwacji i sprzedaży biletów
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych następuje z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U z 2015 r., poz. 2135)
4. Wszystkie dane osobowe udostępnione przez Kupującego podlegają ochronie i są wykorzystywane jedynie w celu i w zakresie określonym w Regulaminie
5. Kupujący wyraża zgodę na wykonywanie przez Teatr na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne dla realizacji wskazanych w Regulaminie celów. W szczególności Teatr jest upoważniony do utrwalania, przechowywania i usuwania danych osobowych
6. Teatr zapewni Kupującemu swobodny i bezpłatny dostęp do jego danych osobowych w każdym czasie tym prawo do żądania zaprzestania przetwarzania danych.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.teatrwielfki.pl oraz w kasie biletowej Teatru