

## REGULAMIN

### REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW

#### W TEATRZE WIELKIM-OPERZE NARODOWEJ W WARSZAWIE

#### REZERWACJA BILETÓW

##### I. BILETY INDYWIDUALNE

1. Rezerwacji można dokonywać 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. Rezerwacja za pomocą poczty elektronicznej i faksu nie jest możliwa.
2. Rezerwacja wymaga podania pracownikowi Biura Organizacji Widowni imienia i nazwiska osoby rezerwującej oraz numeru telefonu kontaktowego i adresu poczty elektronicznej. Podane dane osobowe będą wykorzystywane przez Teatr Wielki – Operę Narodową w Warszawie wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji (przesłanie potwierdzenia, informacja o ewentualnych zmianach w repertuarze), z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa danych określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U.2002.101.926 z późniejszymi zmianami).
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 30 dni przez datą wydarzenia.
4. Termin wykupu biletów zarezerwowanych telefonicznie lub osobiście w Biurze Organizacji Widowni Teatru wynosi 30 dni od daty dokonania rezerwacji. Jeżeli termin dokonania rezerwacji uniemożliwia wykup we wskazanym powyżej terminie, wykupu biletów należy dokonać nie później niż na 14 dni przed wydarzeniem. Brak wykupu biletów we wskazanych terminach skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji i skierowaniem miejsc do ponownej sprzedaży.
5. Termin wykupu rezerwacji, o którym mowa w ust. 4 pkt I nie dotyczy wykupu biletów

zakupionych w ramach abonamentów. W tym przypadku obowiązują odpowiednie zapisy regulaminu sprzedaży abonamentów w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej dostępnego na stronie internetowej [www.teatr Wielki.pl](http://www.teatr Wielki.pl).

6. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu biletów zakupionych w ramach karnetów.
7. Pula biletów na dane wydarzenie przeznaczona do rezerwacji jest ograniczona i wynosi nie więcej niż 50 % wszystkich miejsc na widowni przeznaczonych do sprzedaży.

## II. BILETY GRUPOWE

1. Rezerwacji grupowej 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 na jedno wydarzenie w tym samym terminie.
3. Rezerwacja grupowa wymaga potwierdzenia pisemnego. Formularz zamówienia biletów grupowych, dostępny do pobrania na stronie internetowej Teatru, należy wysłać najpóźniej do 2 dni od dokonania rezerwacji pocztą elektroniczną na adres [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl), faksem (22) 826 02 68 lub złożyć osobiście w Biurze Organizacji Widowni Teatru. Po tym terminie rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
4. Zarezerwowane bilety należy wykupić w terminie ustalonym z Biurem Organizacji Widowni, jednak nie później niż 30 dni od daty dokonania rezerwacji. Niewykupienie biletów we wskazanym terminie powoduje anulowanie rezerwacji.
5. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe należy dokonać przelewem na rachunek bankowy Teatru, podany w potwierdzeniu rezerwacji lub gotówką 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 konto Teatru.

6. Zarezerwowane i opłacone 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.

## SPRZEDAŻ BILETÓW

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 najpóźniej do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym wpłynęła do Teatru należność.
4. Internetowa sprzedaż biletów na wydarzenia odbywające się w Teatrze odbywa się całodobowo wyłącznie przez stronę [www.teatrwielenki.pl](http://www.teatrwielenki.pl). W tym przypadku obowiązują zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów zapisane w regulaminie sprzedaży on-line.
5. Bilety ulgowe są dostępne dla:
  - 1) uczniów, studentów do ukończenia 26 roku życia, emerytów i rencistów oraz osób po 70 roku życia ze zniżką 20%.
  - 2) szkół, uczelni wyższych, ośrodków wychowawczych, domów opieki społecznej, stowarzyszeń osób niepełnosprawnych, stowarzyszeń emerytów i rencistów przy zakupie biletów grupowych powyżej 15 osób ze zniżką 30%.
  - 3) uczniów szkół muzycznych i baletowych oraz studentów uczelni muzycznych ze zniżką 75%.

6. Osoba korzystająca z przysługującej zniżki jest zobowiązana do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do zniżki przy zakupie biletu oraz przy wejściu do Teatru.
7. Cena biletu ulgowego nie może być niższa niż cena wejściówki.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane wydarzenia.
9. Wejściówki sprzedawane są na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia pod warunkiem dostępnych wolnych miejsc siedzących na sali.
10. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

#### ZWROTY

1. Bilety indywidualne zakupione w kasach Teatru można zwracać do 7 dni przed datą wydarzenia.
2. Bilety grupowe można zwracać do 21 dni przed datą wydarzenia.
3. Zwroty należności za bilety dokonywane są w kasach Teatru jedynie po okazaniu paragonu fiskalnego oraz wypełnieniu formularza protokołu zwrotu.
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 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 dokonanej przelewem lub kartą płatniczą dokonuje się wyłącznie w tej samej formie.

6. W przypadku odwołania wydarzenia przez Teatr przysługuje zwrot należności w terminie do 2 miesięcy od planowanej daty wydarzenia lub w miarę możliwości wymiana na inny termin.
7. Zwrot niewykorzystanych biletów na wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania zwrotów biletów zakupionych w ramach abonamentów i karnetów oraz biletów na wybrane wydarzenia.

#### INFORMACJE DLA WIDZÓW

1. Prosimy o przybycie do Teatru odpowiednio wcześniej. Ograniczona ilość miejsc parkingowych w okolicach Teatru może opóźnić przybycie widzów na spektakl.
2. Widzowie posiadający bilety ulgowe zobowiązani są przy wejściu do Teatru do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku braku dokumentu widz zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w kasie Teatru przed wydarzeniem, a ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają widza.
3. Osoby spóźnione będą wpuszczane na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana podczas wydarzenia.
4. Na widowni panuje absolutny zakaz spożywania jedzenia i napojów.
5. Osoby przebywające na widowni zobowiązane są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących sygnały dźwiękowe.
6. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas wydarzeń jest zabronione.
7. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia.
8. Widzowie nie stosujący się do instrukcji pracowników Teatru w przypadku naruszenia regulaminu lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych widzów zostaną

poproszeni o opuszczenie Teatru. W takim przypadkach nie przysługuje zwrot należności za zakupiony bilet ani jego wymiana.