

REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ PRODUKTÓW W TEATRZE WIELKIM - OPERZE NARODOWEJ

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Przedmiot

Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży Biletów na Wydarzenia i Wycieczki odbywające się w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej oraz sprzedaży Produktów, za pośrednictwem strony internetowej butik.teatr Wielki.pl oraz w siedzibie Teatru.

§ 2. 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, NIP 525-20-59-432, REGON 013055028, zwanym również **Sprzedawcą** bądź **Wydawcą Karty Przedpłaconej**.
2. **Regulamin** – niniejszy dokument określający zasady sprzedaży i korzystania z Biletów na Wydarzenia i Wycieczki odbywające się w Teatrze, sprzedaży Produktów i Voucherów z wyłączeniem sprzedaży abonamentów, jak również zasady określające funkcjonowanie Kart Przedpłaconych wydanych przez Teatr.
3. **Butik** – prowadzony przez Teatr Wielki - Operę Narodową sklep pod adresem butik.teatr Wielki.pl oraz stacjonarnie w lewym skrzydle Teatru.
4. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży stacjonarnej oraz online, nazywana również **Klientem** bądź **Nabywcą**.
5. **Wydarzenie** – wszelkie wydarzenia artystyczne, np. spektakle, koncerty, zajęcia edukacyjne, warsztaty, wystawy i inne, odbywające się w Teatrze, objęte systemem rezerwacji i sprzedaży Biletów.
6. **Wycieczki** – odpłatne zwiedzanie Teatru wraz z wyznaczonym przez Teatr pracownikiem.
7. **Bilet** – bilet na Wydarzenie/Wycieczkę, zakupiony stacjonarnie i wydany w kasie bądź zarezerwowany przez BOW i opłacony przelewem online, dostarczony Kupującemu drogą elektroniczną w postaci pliku PDF.
8. **Bilet online** – bilet na Wydarzenie/Wycieczkę zakupiony online dostarczony Kupującemu drogą elektroniczną w postaci pliku PDF, posiadający unikatowy kod weryfikacyjny.
9. **Voucher** – bilet otwarty na Wydarzenie, który można wymienić na Bilet na wybrany spektakl z repertuaru w ramach dostępności wolnych miejsc. Ważność Vouchera jest ograniczona do danego sezonu artystycznego i nie podlega przedłużeniu.
10. **Sezon** – sezon artystyczny, którego rozpoczęcie i zakończenie jest podawane z wyprzedzeniem na stronie internetowej Teatru pod adresem www.teatr Wielki.pl i butik.teatr Wielki.pl.
11. **Produkty** – wydawnictwa Teatru, tj. książki, plakaty, programy, pamiątki oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru.

12. **Użytkownik** – każdy posiadacz Biletu na Wydarzenie, Wycieczkę, Karty Przedpłaconej Teatru Wielkiego - Opery Narodowej.
13. **Widz** – osoba uczestnicząca w Wydarzeniu.
14. **Zwiedzający** – osoba uczestnicząca w Wycieczce po Teatrze.
15. **Zamówienie** – dokument, w którym Sprzedawca i Kupujący ustalają przedmiot umowy i jego cenę, w przypadku, gdy Bilet lub Produkt został zakupiony, ale nie może zostać natychmiast odebrany. Może mieć on formę e-maila bądź spisanego potwierdzonego Zamówienia złożonego telefonicznie.
16. **Karta Przedpłacona** – elektroniczny bon biletowo-towarowy wielokrotnego użytku aktywowany w momencie doładowania, w formie plastikowej karty bądź pliku w formacie PDF, wydawany na okaziciela, uprawniający do jego realizacji w kasach i Butiku stacjonarnym Teatru Wielkiego - Opery Narodowej. Karta Przedpłacona nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, instrumentem pieniądza elektronicznego ani kartą płatniczą.
17. **Ulga** – obniżka procentowa naliczana od wartości Biletu Użytkownika do tego uprawnionego, nazywana także „zniżką”.
18. **BOW** – Biuro Organizacji Widowni Teatru Wielkiego - Opery Narodowej w Warszawie, tel. +48 22 692 02 08, e-mail: bow@teatr Wielki.pl.

ROZDZIAŁ II

ZASADY REZERWACJI BILETÓW NA WYDARZENIA I WYCIEZKI

§ 1. Rezerwacja Biletów indywidualnych na Wydarzenia i Wycieczki

1. Rezerwacji indywidualnej można dokonywać wyłącznie telefonicznie w BOW. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronach internetowych www.teatr Wielki.pl oraz butik.teatr Wielki.pl.
2. Rezerwacja indywidualna wymaga podania pracownikowi BOW:
 - imienia i nazwiska osoby rezerwującej,
 - numeru telefonu kontaktowego,
 - adresu poczty elektronicznej.
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 30 dni przed datą Wydarzenia.
4. Termin wykupienia Biletów zarezerwowanych telefonicznie w BOW wynosi maksymalnie 14 dni od daty dokonania rezerwacji.
5. Płatności za zarezerwowane Bilety można dokonać gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Przedpłaconą w kasach Teatru lub przelewem bankowym na podstawie wygenerowanego linku do płatności. Zarezerwowany Bilet może zostać wymieniony za Voucher.
6. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek wskazany w Zamówieniu na podstawie wygenerowanego linku do płatności.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu Biletów na wybrane Wydarzenia.
8. Teatr zastrzega sobie, że liczba Biletów na dane Wydarzenie podlegająca rezerwacji jest ograniczona i wynosi nie więcej niż 50 % wszystkich miejsc na widowni przeznaczonych do sprzedaży.
9. Sprzedaż abonamentów dodatkowo uregulowana jest przepisami odrębnych regulaminów.
10. Teatr nie prowadzi wysyłki ani dostawy Biletów rezerwowanych z zastrzeżeniem dostarczenia drogą mailową Kupującemu Biletów w formacie PDF, jeżeli taki sposób został określony przy składaniu Zamówienia.

§ 2. Rezerwacja Biletów grupowych na Wydarzenia i Wycieczki

1. Rezerwacji grupowej Biletów na Wydarzenia można dokonać telefonicznie w BOW zgodnie z ust. 1 § 1 niniejszego rozdziału.
2. Rezerwacja grupowa na Wydarzenia jest dokonywana na co najmniej 15 biletów przez jedną osobę, firmę bądź instytucję na jedno Wydarzenie w tym samym terminie.
3. Rezerwacji grupowej można dokonać najpóźniej na 30 dni przed datą Wydarzenia.
4. Rezerwacja grupowa na Wydarzenie wymaga pisemnego potwierdzenia. Link do pobrania Formularza Zamówienia biletów grupowych wysyłany jest wraz z potwierdzeniem przyjęcia rezerwacji. Formularz ten nie dotyczy Wycieczek.
5. Uzupełniony Formularz należy odesłać najpóźniej do 2 dni roboczych od daty dokonania rezerwacji pocztą elektroniczną na adres bow@teatr Wielki.pl lub faksem +48 22 826 02 68. Po upływie ww. terminu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, co skutkuje powrotem Biletów do regularnej sprzedaży.
6. Termin wykupu Biletów grupowych na Wydarzenie następuje w terminie ustalonym z BOW, przypadającym nie później niż na 14 dni od daty dokonania rezerwacji. Niewykupienie Biletów we wskazanym terminie powoduje anulowanie rezerwacji, co skutkuje powrotem Biletów do ponownej sprzedaży.
7. Płatności za zarezerwowane Bilety można dokonać gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Przedpłaconą w kasach Teatru lub przelewem bankowym na podstawie wygenerowanego linku do płatności.
8. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dokładną treść podaną przez operatora płatności.
9. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek wskazany w Zamówieniu na podstawie wygenerowanego linku do płatności.

ROZDZIAŁ III SPRZEDAŻ STACJONARNA

§ 1. Operatorzy obsługujący system sprzedaży

1. Rezerwacja i sprzedaż Biletów, Produktów, Voucherów i Kart Przedpłaconych oraz innych ofert Teatru prowadzone są za pośrednictwem systemu IKSORIS firmy SoftCOM Spółka Jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Buforowej 115, 52-131 Wrocław, posiadającą numer NIP: PL8951781314 oraz numer REGON: 932843464.
2. Płatności kartami płatniczymi obsługiwane są za pośrednictwem operatora płatności First Data Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa, krajowej instytucji płatniczej, nadzorowanej przez Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, ul. Marszałkowska 82, 00-517 Warszawa, pod numerem KRS 0000061293, o kapitale zakładowym 120 150 500 PLN, opłaconym w całości, posiadającej numer NIP: 5260210429 oraz numer REGON: 012873434.

§ 2. Sprzedaż stacjonarna Biletów indywidualnych i grupowych na Wydarzenia oraz na Wycieczki

1. Sprzedaż bezpośrednią Biletów indywidualnych i grupowych na Wydarzenia i Wycieczki oraz Voucherów prowadzą kasy Teatru. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronach internetowych www.teatr Wielki.pl oraz butik.teatr Wielki.pl. Na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia pierwszeństwo do zakupu w kasie Teatru mają kupujący Bilety na bieżące Wydarzenie.
2. Płatności za Bilety w kasach Teatru można dokonywać gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Przedpłaconą. Bilet może zostać wymieniony za Voucher. Teatr nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu.
3. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Kupującego, zgłoszone w terminie 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono Bilet lub Produkt lub wykonano usługę, za okazaniem paragonu fiskalnego. W przypadku faktur VAT dla firm lub instytucji Kupujący jest zobowiązany do podania numeru NIP przed dokonaniem płatności.
4. W systemie sprzedaży Teatr oferuje między innymi Bilety pełnopłatne, ulgowe oraz wejściówki.
5. Wejściówki na wydarzenia sprzedawane są na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia, pod warunkiem dostępnych wolnych miejsc siedzących.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży Biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.

§ 3. Zwroty Biletów zakupionych stacjonarnie

1. W przypadku Biletów indywidualnych zakupionych w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej, o zwrócenie należności można ubiegać się do 7 dni przed datą Wydarzenia. W przypadku Biletów grupowych o zwrócenie należności można ubiegać się do 21 dni przed datą Wydarzenia. W obu przypadkach w terminy te nie wlicza się data Wydarzenia.
2. Aby otrzymać zwrot należności należy przynieść Bilety wraz z paragonem lub fakturą VAT do kasy Teatru.
3. Możliwy jest zwrot gotówki, zwrot na kartę płatniczą lub Kartę Przedpłaconą.
4. W przypadku zwrotu gotówki lub zwrotu na kartę płatniczą potrącana jest prowizja w wysokości 10% wartości Biletów w przypadku zwrotu dokonywanego przynajmniej 90 dni przed datą Wydarzenia oraz 20% w przypadku, gdy zwrot dokonywany jest w terminie krótszym niż 90 dni przed datą Wydarzenia, nie później jednak niż 7 dni przed datą Wydarzenia, przy czym po przekroczeniu tego terminu zwrot jest niemożliwy.
5. Bilety zarezerwowane poprzez BOW, opłacone gotówką, kartą płatniczą, przelewem bankowym lub Kartą Przedpłaconą objęte są zasadami zwrotów Biletów zakupionych stacjonarnie.
6. Bilety na Wycieczki nie podlegają zwrotowi.

§ 4. Zwroty Biletów zakupionych stacjonarnie w przypadku odwołanych Wydarzeń

1. W przypadku odwołanego Wydarzenia lub Wycieczki możliwy jest zwrot należności za Bilety w gotówce, na kartę płatniczą, zwrot przelewem na rachunek bankowy, z którego została dokonana transakcja zakupu Biletów lub zwrot na Kartę Przedpłaconą.
2. W przypadku Biletów wykupionych z rezerwacji informacja o odwołanych Wydarzeniach/Wycieczkach oraz o zmianie repertuaru, a także o opcjach zwrotu do wyboru jest przesyłana na adres e-mail podany w formularzu składania Zamówienia. W przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego, Teatr nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do Klienta.
3. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w pkt. 2 powyżej poprzez odesłanie wiadomości z informacją, na jaki rodzaj zwrotu się decyduje na adres podany w korespondencji.
4. Zwrot płatności za Bilety opłacone przelewem nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni roboczych od przesłania przez Kupującego wiadomości, o której mowa w § 4 ust. 3 niniejszego rozdziału.

§ 5. Sprzedaż Produktów w Butiku stacjonarnym

1. Produkty można nabyć w Butiku stacjonarnym, umiejscowionym w lewym skrzydle Teatru Wielkiego -Opery Narodowej. Butik stacjonarny prowadzi również sprzedaż Biletów na Wydarzenia i Wycieczki oraz Voucherów i Kart Przedpłaconych.
2. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronie internetowej www.teatr Wielki.pl oraz butik.teatr Wielki.pl
3. Wszystkie Produkty oferowane do sprzedaży przez Butik stacjonarny są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone do obrotu na rynek polski.
4. Ceny Produktów podane są w złotych polskich i zawierają obowiązujący podatek VAT (są cenami brutto).
5. Informacje na temat Produktów sprzedawanych w Butiku stacjonarnym oraz informacje dotyczące aktualnych promocji lub zmian w godzinach otwarcia, znajdują się również na stronie internetowej Butiku, pod adresem butik.teatr Wielki.pl.
6. Zapłata za Produkty następuje w kasie Butiku stacjonarnego i może być dokonana gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Przedpłaconą. Do każdego zakupionego Produktu Klient otrzyma paragon fiskalny lub fakturę VAT.
7. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Kupującego, zgłoszone w terminie 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono Bilet lub Produkt lub wykonano usługę, za okazaniem paragonu fiskalnego. W przypadku faktur VAT dla firm lub instytucji Kupujący jest zobowiązany do podania numeru NIP przed dokonaniem płatności.
8. Produkty zamówione poprzez stronę internetową butik.teatr Wielki.pl z odbiorem osobistym, można odbierać w godzinach otwarcia Butiku.
9. Kontakt z Butikiem stacjonarnym jest możliwy pod adresem mailowym butik@teatr Wielki.pl lub numerem telefonu +48 22 692 07 87 w dniach i godzinach podanych na stronie butik.teatr Wielki.pl.
10. Produkty zakupione w Butiku stacjonarnym nie podlegają zwrotowi.

Rozdział IV
SPRZEDAŻ ONLINE BILETÓW NA WYDARZENIA I WYCIECZKI ORAZ PRODUKTÓW

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Internetowa sprzedaż Biletów na Wydarzenia i Wycieczki odbywające się w Teatrze oraz Produktów odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony butik.teatr Wielki.pl.
2. Zakup Biletów na Wydarzenia i Wycieczki oraz Produktów 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 (e-mail), oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej, takiej jak: Firefox wersja 3.0 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, umożliwiającego późniejsze wygenerowanie zakupionego Biletu online.
3. Do dokonania zakupu online Biletów i/lub Produktów 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 operatora płatności internetowych PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym 4.944.000,00 PLN, opłacony w całości, posiadającą numer NIP: 7792308495 oraz numer REGON: 300523444, tel. +48 61 628 45 05.
8. Ceny podane przy każdym Bilecie oraz Produkcie 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.
9. Do każdej transakcji online będzie doliczana opłata serwisowa z tytułu obsługi płatności przez Internet, pobierana przez operatora płatności w wysokości 1% wartości transakcji. Opłata serwisowa jest bezzwrotna, również w przypadku zwrotów Biletów na odwołane Wydarzenia.

§ 2. Ogólne zasady składania Zamówień online

1. W jednej transakcji można dokonać równoczesnego zakupu Biletów na Wydarzenie, Wycieczkę oraz Produkt.
2. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru butik.teatr Wielki.pl i wymaga spełnienia następujących warunków:
 - a) wyboru terminu Wydarzenia, Wycieczki lub/i wyboru konkretnego Produktu,
 - b) wyboru miejsc/-a zamawianych Biletów, wyboru/określenia ich wariantu cenowego, jeżeli istnieje taka możliwość,
 - c) wyboru sposobu dostawy Produktu,

- d) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu,
 - e) zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu,
 - f) zaakceptowania wymaganych zgód,
 - g) złożenia przez Kupującego Zamówienia online,
 - h) dokonania przez Kupującego zapłaty za Zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej, przelewem elektronicznym lub innymi opcjami udostępnionymi przez operatora płatności,
- 2a. Po prawidłowym dokonaniu płatności Kupujący otrzyma:
- potwierdzenie jej przeprowadzenia,
 - potwierdzenie realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail wraz z Biletem na Wydarzenie/Wycieczkę w formacie PDF.
3. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu Zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
 4. Anulowanie /modyfikacja Zamówienia online jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem płatności.
 5. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
 6. Brak potwierdzenia zapłaty za Zamówienie przez bank Kupującego w ciągu 40 minut od wysłania Zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia.
 7. W przypadku automatycznego anulowania Zamówienia online, środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają u operatora systemu płatniczego firmę PayU SA (ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań), z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować drogą mailową lub telefonicznie, 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.
 8. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego PayU.
 9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2018 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.
 10. Faktura VAT jest wystawiana na życzenie Kupującego; w tym celu należy podczas procesu zakupu zaznaczyć pole wyboru Faktura VAT i uzupełnić o wymagane dane.
 11. Za podanie prawidłowych danych do faktury VAT odpowiada Kupujący.

§ 3. Szczegółowe zasady zakupu Biletów online

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. Sprzedaż online Biletów grupowych na Wycieczki kończy się 25. dnia poprzedzającego kolejny miesiąc. Sprzedaż online Biletów indywidualnych na Wycieczki kończy się na 3 godziny przed Wycieczką. W obu przypadkach Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży Biletów online.
3. Obsługą sprzedaży Biletów online ze strony Teatru zajmuje się BOW.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży Biletów na wybrane Wydarzenia i Wycieczki oraz sprzedaży Produktów w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

5. System sprzedaży online umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 14 Biletów na dane Wydarzenie. Teatr zastrzega sobie prawo do zmniejszenia liczby dostępnych Biletów przy jednorazowym zakupie w przypadku niektórych Wydarzeń.
6. System sprzedaży online umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 30 Biletów na Wycieczkę. Teatr zastrzega sobie prawo do zmniejszenia liczby dostępnych Biletów przy jednorazowym zakupie.
7. Po dokonaniu płatności online, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostanie przesłane potwierdzenie realizacji transakcji. W przypadku zakupu Biletu online przesłany zostanie również Bilet, zapisany w formie pliku PDF. Bilet można wydrukować lub zapisać na trwałym nośniku danych. Do wydruku Biletu online należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. W przypadku zakupu Produktu przesłana zostanie faktura proforma.
8. Bilet może być okazany na wyświetlaczu urządzenia mobilnego, z którego jest możliwość odczytania 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.
9. Kupujący jest zobowiązany do okazania Biletu online w momencie wejścia na Wydarzenie/Wycieczkę.
10. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie/Wycieczkę w przypadku, gdy Bilet online jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod Biletu został już użyty.
11. Kupujący nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych Biletu. W przypadku wykrycia takich działań Bilet traci ważność, bez prawa do zwrotu jego wartości.
12. W przypadku Biletów wyświetlanych/generowanych jako plik PDF na urządzeniu mobilnym, wyświetlacz nie może być uszkodzony, z ustawieniem możliwie maksymalnej jasności wyświetlacza.
13. Bilet online stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu/Wycieczce, na jakie został wystawiony.
14. Pojedynczy Bilet online uprawnia do wejścia jedną osobę.
15. Bilet online podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie; nie ma możliwości ponownego wykorzystania Biletu.
16. Bilet online nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób. W przypadku wykrycia takiego postępowania Bilet traci swoją ważność.
17. Kupujący jest odpowiedzialny za udostępnianie Biletu osobom trzecim.
18. Teatr zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości od osoby korzystającej z Biletu w przypadku wątpliwości dotyczących Biletu.
19. Osoby spóźnione mogą wejść na widowieństwo dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana.
20. Zwrot niewykorzystanych Biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.

§ 4. Warunki i koszty dostarczenia zamówionego Produktu

1. Dostarczenie zamówionych Produktów odbywa się na adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej UPS. Istnieje również możliwość osobistego odbioru zamówionego Produktu w siedzibie Teatru bez dodatkowych opłat.
2. Aktualny cennik dostarczania Produktów dostępny jest na stronie butik.teatrwielki.pl w zakładce „Zakupy i dostawa”.
3. Butik nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówionego Produktu lub opóźnienie w jego dostarczeniu spowodowane błędnym lub niedokładnym adresem podanym przez Klienta.
4. W przypadku osobistego odbioru zamówionego Produktu, Klient zostanie powiadomiony drogą mailową o terminie odbioru zamówionego Produktu.
5. Warunkiem odbioru osobistego zamówionego Produktu jest podanie numeru Zamówienia.

6. Zamówiony Produkt z odbiorem osobistym należy odebrać w terminie 14 dni od podanego przez Teatr terminu odbioru zamówionego Produktu.
7. W przypadku nieodebrania zamówionego Produktu w terminie podanym w pkt. 6 powyżej, Teatr wyśle na adres mailowy podany przez Kupującego wiadomość ponaglącą do jego odbioru w terminie 7 kolejnych dni roboczych od dnia wysłania maila.
8. W przypadku nieodebrania zamówionego Produktu w terminie podanym w punkcie 7 powyżej, Teatr wyśle Kupującemu na ten sam adres mailowy prośbę o podanie numeru konta, na jakie zostanie zwrócona należność za nieodebrany Produkt.
9. Brak odpowiedzi Kupującego na maile Teatru opisane w pkt. 7 i 8 powyżej skutkuje pozostaniem zapłaconej ceny na koncie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej do chwili przedawnienia roszczeń z umowy sprzedaży.

§ 5. Zwroty Biletów zakupionych online

1. Bilety na Wydarzenia zakupione online podlegają zwrotowi jedynie na Kartę Przedpłaconą z zastrzeżeniem ust. 4 niniejszego paragrafu.
2. Bilety na Wycieczki nie podlegają zwrotowi.
3. Aby otrzymać zwrot należności za Bilety zakupione drogą online, należy wypełnić specjalny wniosek o zwrot na Kartę Przedpłaconą, dostępny na stronach internetowych www.teatr Wielki.pl i butik.teatr Wielki.pl, wyrażając tym samym zgodę na założenie Karty Przedpłaconej lub przelanie środków w wysokości wartości Biletów na już istniejącą Kartę Przedpłaconą.
4. Zwrot za bilety online na Kartę Przedpłaconą mogą być zgłaszane maksymalnie w terminie do 7 dni przed datą Wydarzenia nie wliczając przy tym daty Wydarzenia, przy czym po przekroczeniu tego terminu zwrot jest niemożliwy.

§ 6. Zwroty Biletów zakupionych online w przypadku odwołanych Wydarzeń

1. W przypadku odwołanego Wydarzenia lub Wycieczki Teatr dokonuje zwrotu przelewem na rachunek bankowy, z którego została dokonana transakcja zakupu Biletów lub zwrotu na Kartę Przedpłaconą.
2. Informacja o odwołanych Wydarzeniach/Wycieczkach oraz o zmianie repertuaru, a także o opcjach zwrotu do wyboru jest przesyłana na adres email podany w formularzu Zamówienia online. W przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego, Teatr nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie powyższych informacji do Klienta.
3. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w pkt. 2 powyżej poprzez odesłanie wiadomości z informacją na jaki rodzaj zwrotu się decyduje na adres podany w korespondencji.
4. Zwrot płatności za Bilety nastąpi niezwłocznie, nie później niż 30 dni roboczych od przesłania przez Kupującego wiadomości, o której mowa w § 6 ust. 3 niniejszego rozdziału.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do zwrotu Biletu.

§ 7. Warunki odstąpienia od umowy w przypadku zakupu Produktów

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta art. 38 ust. 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 i Wycieczkę. Teatr oferuje możliwość anulowania Biletów na Wydarzenia kupionych online i przelania środków na Kartę Przełaconą na zasadach przedstawionych w niniejszym Regulaminie.

2. Kupujący, który zawarł umowę sprzedaży Produktów, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
3. Bieg terminu odstąpienia od umowy rozpoczyna się z datą wydrukowaną na paragonie lub fakturze VAT bądź w dniu, w którym Kupujący lub wskazana przez niego osoba trzecia odbierze przesyłkę, odpowiednio, od przewoźnika albo osobiście w siedzibie Teatru.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy obejmującej zakup Produktów, Kupujący powinien poinformować Butik o swojej decyzji przesyłając drogą elektroniczną na adres: butik@teatr Wielki.pl lub pocztą na adres: Butik Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 01-950 Warszawa oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Kupujący może przy tym posłużyć się formularzem oświadczenia o odstąpieniu od umowy obejmującej zakup Produktów. Powyższy formularz stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
5. Butik niezwłocznie prześle Kupującemu na wskazany przez niego w formularzu oświadczenia o odstąpieniu od umowy obejmującej zakup Produktów adres poczty elektronicznej potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
6. Kupujący ma obowiązek zwrócić zakupiony Produkt wraz z paragonem lub wydrukowaną fakturą VAT do Butiku stacjonarnego niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Zwracany Produkt należy dostarczyć osobiście lub przesać na adres: Butik Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa.
7. Teatr nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od umowy obejmującej zakup Produktów, zwróci Kupującemu wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt przesyłki, jeśli taka była opłacona. Teatr może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Kupującego do chwili otrzymania zakupionego Produktu z powrotem lub dostarczenia przez Kupującego dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Zwrot należności za Produkty następuje w formie przelewu na numer konta, podany przez Kupującego.
9. Jeżeli Kupujący wybrał sposób dostawy zamówionego Produktu inny niż najtańszy sposób dostarczenia oferowany przez Butik, Teatr nie jest zobowiązany do zwrotu Kupującemu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
10. Klient ponosi bezpośrednio koszty zwrotu zakupionego Produktu.
11. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Produktu.
12. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta art. 38 ust. 5, 9, 10, prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne i inne artykuły dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po zakupie lub dostarczeniu.

ROZDZIAŁ V

ULGI ORAZ DOKUMENTY UPRAWNIAJĄCE DO UCZESTNICTWA W WYDARZENIACH

§ 1. Ulgi indywidualne

1. Na wybrane Wydarzenia Teatr oferuje następujące ulgi indywidualne:
 - „20% DZIECKO DO 6 LAT”, „DZIECKO”, „DZIECKO/MŁODZIEŻ”. Zniżka przysługuje:
 - dzieciom do 6 roku życia,
 - uczącej się młodzieży do 16 roku życia.
 - „20% UCZEŃ DO 26 LAT”, „20% STUDENT DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje:
 - uczniom do ukończenia 26 roku życia,
 - studentom do ukończenia 26 roku życia.
 - „20% RENCISTA / SENIOR”. Zniżka przysługuje:
 - emerytom i rencistom,
 - osobom z orzeczoną grupą inwalidzką,
 - osobom po 70 roku życia.
 - „25% KARTA DUŻEJ RODZINY”. Zniżka przysługuje posiadaczom ważnej Karty Dużej Rodziny.
 - „DO 75% UCZEŃ SZKOŁA MUZYCZNA DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje:
 - uczniom szkół muzycznych do 26 roku życia.
 - studentom uczelni muzycznych i muzykologii do ukończenia 26 roku życia.
 - „DO 75% DOKTORANT MUZYKOLOGII”. Zniżka przysługuje:
 - doktorantom uczelni muzycznych i muzykologii do ukończenia 30 roku życia.
 - „DO 75% UCZEŃ SZKOŁA BALETOWA DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje:
 - uczniom szkół baletowych do 26 roku życia.
2. Powyższe zniżki przysługują w sprzedaży stacjonarnej i online.

§ 2. Ulgi grupowe

1. Na wybrane Wydarzenia Teatr oferuje następujące ulgi grupowe:
 - 30% GRUPOWY SZKOLNY przysługuje przy zakupie Biletów grupowych powyżej 15 osób:
 - szkołom to jest młodzieży szkolnej wraz z opiekunami,
 - uczelniom wyższym to jest studentom wraz z opiekunami,
 - ośrodkom wychowawczym,
 - 30% GRUPOWY SENIORALNY przysługuje przy zakupie Biletów grupowych powyżej 15 osób:
 - stowarzyszeniom emerytów i rencistów,
 - 30% GRUPOWY INNY przysługuje przy zakupie Biletów grupowych powyżej 15 osób:
 - ośrodkom wychowawczym,
 - domom opieki społecznej,
 - stowarzyszeniom osób niepełnosprawnych.
 - OPIEKUN – GRUPA – dla powyższych grup przysługuje co 16 Bilet bezpłatny
2. Powyższe zniżki przysługują w sprzedaży stacjonarnej.

§ 3. Szczegółowe zasady korzystania z ulg indywidualnych i grupowych

1. Widz korzystający z przysługującej zniżki jest zobowiązany do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do zniżki przy wejściu na dane Wydarzenie lub Wycieczkę bez konieczności wezwania. W przypadku braku dokumentu Bilet ulgowy traci swoją ważność bez możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu lub Wycieczce i możliwości zwrotu Biletu. W takim przypadku Teatr oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu lub Wycieczce jedynie po uiszczeniu dopłaty do właściwej ceny Biletu w kasie Teatru przed Wydarzeniem lub Wycieczką. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają Widza. Grupy są zobowiązane do dostarczenia stosownego formularza po założeniu rezerwacji w terminie przewidzianym przez niniejszy regulamin, czyli 2 dni robocze po złożeniu rezerwacji.
2. Dokumentami uprawniającymi do ulg indywidualnych są:
 - a) ważna legitymacja lub zaświadczenie instytucji upoważnionej do wydania stosownych dokumentów,
 - b) zaświadczenie ze szkoły/uczelni, wydane w roku, w którym Wydarzenie ma się odbyć,
 - c) legitymacja ISIC w przypadku studentów uczelni zagranicznych, uprawniająca do 20% ulgi uczniów i studentów do 26 roku życia.
3. Cena Biletu ulgowego nie może być niższa:
 - a) dla Wydarzeń odbywających się w Sali Moniuszki – niż cena Biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie,
 - b) dla Wydarzeń odbywających się w Sali Młynarskiego i innych salach w Teatrze – niż cena wejściówki ustalana na dane Wydarzenie.

ROZDZIAŁ VI WYCIEZKI

1. Zwiedzanie Teatru jest odpłatne. Bilet ulgowy przysługuje dzieciom i młodzieży szkolnej. Bilet normalny przysługuje osobom dorosłym, w tym studentom i emerytom.
2. Nie jest pobierana opłata wstępu od opiekunów grupy wycieczek. Opiekunowie wycieczki wyliczani są według zasady: jedna osoba dorosła przypada na każde 10 osób w grupie. Każda osoba dorosła towarzysząca grupie niebędąca opiekunem dokonuje opłaty za Bilet normalny.
3. Widzowie, planujący wizytę w Teatrze, poruszający się na wózku inwalidzkim lub posiadający uszczerbek na zdrowiu uniemożliwiający sprawne poruszanie się po klatkach schodowych bądź za pomocą wind, zobowiązani są do zgłoszenia tego faktu na adres wycieczki@teatr Wielki.pl lub pod numerem telefonu +48 22 692 05 93.
4. Zakup Biletu na zwiedzanie oraz wejście do siedziby lub na teren Teatru jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu przez osoby zwiedzające.
5. Siedziba i teren Teatru Wielkiego i wszystkie znajdujące się na nim obiekty i przedmioty stanowią integralną, chronioną prawem całość. Zabrania się przemieszczania, wynoszenia oraz niszczenia wszelkich obiektów i przedmiotów znajdujących się w siedzibie i na terenie Teatru i będących pod jego ochroną.
6. Ze względów bezpieczeństwa, podczas prowadzenia prac konserwatorskich lub w innych szczególnych sytuacjach, dostęp do miejsc i pomieszczeń w siedzibie lub na terenie Teatru może zostać decyzją Dyrektora Teatru ograniczony lub całkowicie wyłączone.

7. Zwiedzanie Teatru odbywa się wyłącznie pod przewodnictwem pracownika Teatru, tj. Przewodnika. Nie przewiduje się możliwości zwiedzania obiektu z przewodnikiem niebędącym pracownikiem Teatru lub samodzielnie bez przewodnika.
8. W czasie pobytu w Teatrze należy stosować się do poleceń przewodnika.
9. Dopuszcza się poruszanie wyłącznie po udostępnionych do tego celu obszarach i obiektach. Należy zachować szczególną ostrożność ze względu na specyfikę przestrzeni (np. nierówności podłoża, zaciemnione pomieszczenia).
10. Odpowiedzialność z tytułu szkód wyrządzonych przez osoby uczestniczące w zwiedzaniu ponoszą, w przypadku zwiedzania indywidualnego – osoba zwiedzająca, która wyrządziła szkodę, a w przypadku zwiedzania przez grupę zorganizowaną – solidarnie osoba zwiedzająca, która wyrządziła szkodę oraz instytucja macierzysta grupy.
11. Przewodnik może w każdej chwili przerwać zwiedzanie, jeśli osoby nie stosują się do zasad Regulaminu, poleceń przewodnika, nie zachowują się z należyтым szacunkiem wobec pracowników Teatru lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych uczestników Wycieczki. Zostaną one poproszone o opuszczenie Teatru. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot należności za zakupiony Bilet ani jego wymiana.
12. W przypadku przerwania Wycieczki przez uczestnika niestosującego się do Regulaminu, koszty przerwania Wycieczki ponosi jej Uczestnik.
13. Zabrania się wejścia na teren Teatru osobom pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
14. Na terenie całego Teatru obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz e-papierosów i spożywania alkoholu z uwzględnieniem obowiązujących w tym zakresie regulacji prawnych.

Rozdział VII

VOUCHERY

1. Zakupu Voucherów można dokonać wyłącznie w kasach oraz Butiku stacjonarnym Teatru.
2. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Kupującego, zgłoszone w terminie 90 dni, licząc od końca miesiąca, w którym dostarczono Bilet lub produkt lub wykonano usługę, za okazaniem paragonu fiskalnego. W przypadku faktur VAT dla firm lub instytucji Kupujący jest zobowiązany do podania numeru NIP przed dokonaniem płatności.
3. Sprzedaż Voucherów trwa od momentu jej uruchomienia do odwołania.
4. Wymiana Voucherów na Bilety możliwa jest w kasach Teatru do dnia ostatniego wydarzenia sezonu, na który został sprzedany przy czym Teatr zastrzega sobie prawo do wyłączenia wybranych Wydarzeń z oferty Voucherów. Wykaz takich wydarzeń umieszczony jest na stronach internetowych www.teatr Wielki.pl oraz butik.teatr Wielki.pl.
5. W kasach Teatru można kupić następujące rodzaje Voucherów:
 - Voucher Złoty, uprawniający do wymiany na Bilet w dowolnej strefie cenowej w Sali Moniuszki i w Sali Młynarskiego.
 - Voucher Srebrny, uprawniający do wymiany na Bilet w IV, V i VI strefie w Sali Moniuszki oraz w dowolnej strefie cenowej w Sali Młynarskiego.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w rodzajach sprzedawanych Voucherów.
7. Obsługą sprzedaży Voucherów ze strony Teatru zajmuje się BOW.
8. Voucher można wymienić na Bilet na dane wydarzenie w miarę dostępności miejsc.
9. Posiadanie Vouchera nie gwarantuje wymiany na Bilet, jeżeli na dane Wydarzenie nie ma już miejsc dostępnych w ogólnej sprzedaży.

10. Teatr nie zwraca różnicy w przypadku, gdy cena Vouchera jest wyższa niż cena Biletu, na który jest wymieniany Voucher.
11. Nie ma możliwości dopłaty w przypadku, gdy cena Vouchera jest niższa niż cena Biletu, na który jest wymieniany Voucher.
12. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za Vouchery zagubione przez Kupującego lub uszkodzone w sposób uniemożliwiający weryfikację kodu. W przypadku zagubienia Vouchera Teatr nie wystawia duplikatu.
13. Vouchery nie podlegają zwrotowi.
14. Niewykorzystane Vouchery oraz Bilet wymieniony z Vouchera nie podlegają zwrotowi, ani zamianie na inny termin.

Rozdział VIII

KARTY PRZEDPŁACONE

§ 1. Zasady wydawania Kart Przedpłaconych

1. Warunkiem wydania Karty Przedpłaconej jest jej założenie przez Klienta w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej lub wysłanie wniosku o jej założenie, o którym mowa w Rozdziale IV § 5 ust. 3 Regulaminu.
2. Klient zobowiązuje się do przekazania Wydawcy w kasie Teatru środków pieniężnych w kwocie równej wartości, na jaką chce doładować Kartę Przedpłaconą. Klient może doładować Kartę Przedpłaconą gotówką bądź kartą płatniczą, minimalną kwotą 10 zł.
3. Wydawca, w zamian za otrzymane od Kupującego środki pieniężne w kwocie równej początkowej wartości nominalnej Karty Przedpłaconej, zobowiązuje się do przekazania Klientowi Karty Przedpłaconej i do przyjmowania jej do realizacji w Kasie i Butiku Teatru w okresie jej ważności. Środki pieniężne przekazane przez Klienta, o których mowa w niniejszym ustępie, przechodzą na własność Wydawcy z chwilą aktywowania Karty Przedpłaconej.
4. Nie jest możliwe uzyskanie Faktury VAT na doładowanie Karty Przedpłaconej.
5. Karta Przedpłacona wydawana jest tylko na okaziciela.
6. Karta Przedpłacona jest aktywna od momentu pierwszego doładowania, do dnia ostatniego Wydarzenia w sezonie 2020/2021. Jest to także termin ważności Karty.
7. Klient w momencie doładowania Karty, uprawniony jest do wykorzystania zgromadzonych na niej środków w terminie ważności Karty Przedpłaconej. W przypadku niewykorzystania środków, po upływie daty ważności Karty Przedpłaconej uprawnienie to wygasa.
8. W przypadku usunięcia wiadomości od Wydawcy przez Kupującego, zawierającej Kartę Przedpłaconą Teatru w formie elektronicznego pliku PDF, Wydawca po zweryfikowaniu danych na jakie została zakupiona Karta, może podać Kupującemu jej numer ponownie.
9. Środki pieniężne zgromadzone na Karcie Przedpłaconej nie podlegają oprocentowaniu oraz nie podlegają zwrotowi w całości ani w części na rzecz Nabywcy lub Użytkownika.
10. Karta Przedpłacona nie podlega wymianie na środki pieniężne w całości lub w części oraz nie podlega zwrotowi na rzecz Klienta. Powyższe dotyczy także sytuacji, gdy Karta nie zostanie zrealizowana w okresie jej ważności.

§ 2. Korzystanie z Karty Przedpłaconej

1. Naładowaną Kartą Przedpłaconą można płacić za dostępne Bilety na Wydarzenia/Wycieczki i Produkty sprzedawane przez Wydawcę.
2. Płatności tej można dokonać w Kasie bądź Butiku Teatru.
3. Wydawca przyjmuje do realizacji w Kasie bądź Butiku Teatru aktywne Karty Przedpłacone posiadające aktualny termin ważności. Przy zapłacie Kartą Przedpłaconą stan konta karty ulega obniżeniu o wartość nabywanego Biletu/Produktu.
4. W przypadku, gdy kwota transakcji realizowanej przez Kupującego lub Użytkownika z wykorzystaniem Karty Przedpłaconej będzie wyższa niż kwota środków pieniężnych pozostałych na Karcie Przedpłaconej, Kupujący zobowiązany będzie doładować Kartę brakującą kwotą lub większą, dowolnym środkiem płatniczym: gotówką lub kartą płatniczą.
5. W przypadku, w którym kwota transakcji jest niższa niż dostępne saldo na Karcie Przedpłaconej, Wydawca nie wypłaca Kupującemu różnicy.
6. W jednej transakcji można skorzystać tylko z jednej Karty Przedpłaconej.
7. Kartą Przedpłaconą można posługiwać się wielokrotnie aż do wyczerpania wszystkich środków na Karcie Przedpłaconej lub utraty jej ważności.
8. Wydawca ma prawo odmówić realizacji Karty Przedpłaconej w przypadku braku technicznej możliwości realizacji Karty Przedpłaconej, w szczególności w przypadku:
 - niemożności uzyskania połączenia z systemem informatycznym Wydawcy,
 - upływu terminu ważności Karty Przedpłaconej.
9. Wydawca nie odpowiada za skutki braku możliwości realizacji Karty Przedpłaconej wynikające z okoliczności, za które Wydawca nie ponosi odpowiedzialności, w tym w szczególności wynikające z utraty przez Punkt Sprzedaży połączenia elektronicznego lub telefonicznego z systemem informatycznym obsługującym Karty Przedpłacone.
10. Posiadanie Karty Przedpłaconej nie gwarantuje nabycia Biletu bądź Produktu, jeżeli nie są one dostępne w ogólnej sprzedaży.
11. Nie jest możliwe naładowanie nowej Karty Przedpłaconej środkami zgromadzonymi na innej Karcie Przedpłaconej.
12. Karta Przedpłacona nie podlega zastrzeżeniu lub zablokowaniu.
13. Realizacja Karty Przedpłaconej będzie stanowiła ważną transakcję również w przypadku, gdy Kupujący wejdzie w posiadanie Karty Przedpłaconej w sposób nieuprawniony. Wydawca nie odpowiada w żaden sposób z tego tytułu.
14. Nabywca powinien chronić Kartę Przedpłaconą przed jej utratą.
15. Potwierdzeniem dokonania aktywacji Karty Przedpłaconej jest dokument obrotu środków pieniężnych (nota księgowa).
16. Użytkownik wraz z otrzymaniem Karty Przedpłaconej powinien zapoznać się z Regulaminem, dostępnym w kasie Teatru lub na stronie internetowej butik.teatrwielfki.pl. Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu.

§ 3. Zwroty na Kartę Przedpłaconą

1. Zwrot środków na Kartę Przedpłaconą możliwy jest w terminie ważności Karty zarówno w przypadku zwrotu Biletów na Wydarzenia zakupionych w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej, jak i Biletów na Wydarzenia oraz Produktów zakupionych lub opłaconych poprzez stronę internetową butik.teatrwielfki.pl w terminie ważności Karty Przedpłaconej.

2. W przypadku Biletów indywidualnych na Wydarzenia zakupionych w kasie Teatru, o zwrócenie należności na Kartę Przedpłaconą można ubiegać się do 7 dni przed dniem Wydarzenia. W przypadku Biletów grupowych na Wydarzenia o zwrócenie należności na Kartę Przedpłaconą można ubiegać się do 21 dni przed dniem Wydarzenia. W obu przypadkach do ww. terminów nie wlicza się dnia Wydarzenia. W przypadku zwrotów na Kartę Przedpłaconą należności za Bilety zakupione w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej nie będzie pobierana prowizja.
3. Aby otrzymać zwrot należności za Bilety/Produkty zakupione drogą online, należy przesłać w terminie do 7 dni przed dniem Wydarzenia, nie wliczając dnia Wydarzenia, wniosek o zwrot na Kartę Przedpłaconą, dostępny na stronach internetowych www.teatr Wielki.pl i butik.teatr Wielki.pl, wyrażając tym samym zgodę na założenie bądź doładowanie Karty Przedpłaconej i przelanie na nią środków w wysokości wartości Biletów/Produktów.
4. Posiadanie Karty Przedpłaconej nie gwarantuje nabycia Biletu bądź Produktu, jeżeli nie są one dostępne w ogólnej sprzedaży.

ROZDZIAŁ IX

INFORMACJE DLA WIDZÓW

§ 1. Informacje dla widzów poruszających się na wózkach inwalidzkich

1. Sala Moniuszki jest przystosowana do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Ze względu na specyfikę Sali Młynarskiego oraz Sal Redutowych rezerwacja i zakup Biletów na Wydarzenia jest możliwa tylko po uprzednim kontakcie mailowym (bow@teatr Wielki.pl) bądź telefonicznym z BOW. 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 zarówno dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, jak i ich opiekunów.
4. Cena Biletu na Wydarzenie 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 liczba 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.
7. W Teatrze znajdują się windy i toalety przystosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach.

§ 2. Informacje dla widzów niedosłyszących

1. Teatr zapewnia możliwość wypożyczenia urządzenia nagłaśniającego dla osób niedosłyszących.
2. W celu przygotowania odpowiedniej liczby urządzeń Widzowie niedosłyszący proszeni są o wcześniejszy kontakt z Działem Obsługi Widzów telefonicznie pod numerem 22 692 03 24 lub mailowo pod adresem dow@teatr Wielki.pl.
3. Liczba urządzeń jest ograniczona.

§ 3. Informacje dla widzów niewidomych i niedowidzących oraz osób niepełnosprawnych ruchowo, wymagających pomocy psa asystującego

1. Teatr zapewnia osobom niewidomym i niedowidzącym pomoc pracowników w poruszaniu się po Teatrze, w celu zapewnienia jak najlepszej obsługi w trakcie Wydarzenia, prosimy o wcześniejszy kontakt z Działem Obsługi Widzów telefonicznie pod numerem 22 692 03-24 lub mailowo pod adresem dow@teatr Wielki.pl
2. Zgodnie z art. 20a ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2020.426 t.j. z dnia 2020.03.13) Teatr zapewnia wstęp na wydarzenia osobom niepełnosprawnym z psem asystującym.
3. Warunkiem wstępu psa asystującego jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.
4. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez psa asystującego ponosi osoba niepełnosprawna.
5. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.
6. W przypadku zakłócenia przebiegu Wydarzenia przez psa asystującego, pracownicy Teatru mogą zwrócić się z prośbą o zapanowanie nad zwierzęciem, a w ostateczności z prośbą o opuszczenie Teatru bez możliwości zwrotu pieniędzy za Bilet.
7. Osoby korzystające z pomocy psa asystującego w Wydarzeniach nie ponoszą w związku z tym żadnych dodatkowych opłat.
8. W przypadku wykupienia Biletu w miejscu uniemożliwiającym przebywanie psa asystującego obok osoby niepełnosprawnej, pracownicy Teatru mogą prosić o zmianę miejsca, w celu zapewnienia komfortu Widzowi z psem i pozostałym Widzom.

§ 4. Zasady uczestnictwa w Wydarzeniach

1. Zakup Biletu na Wydarzenie jest równoznaczny z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze lub w obsadzie spektaklu. Informacje o zmianach ogłaszane są na stronie internetowej Teatru pod adresem www.teatr Wielki.pl. Zmiana obsady spektaklu nie stanowi podstawy do zwrotu Biletów na Wydarzenie.
3. Weryfikacja Biletu dokonywana jest jednokrotnie, co oznacza brak możliwości ponownego użycia tego samego Biletu (a w przypadku Biletu on-line tego samego kodu) przez inną osobę, nawet jeśli dany Bilet wystawiony jest na więcej niż jedno miejsce.
4. Bilet kserowany, skanowany, przerabiany i uniemożliwiający weryfikację kodu jest nieważny.
5. Teatr zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości w przypadku wątpliwości dotyczących właściciela Biletu.
6. Osoby niepełnoletnie muszą przebywać pod opieką osoby lub osób dorosłych, z wyjątkiem Wydarzeń edukacyjnych wskazanych przez Teatr dedykowanych dzieciom i Wydarzeń organizowanych na odrębnych zasadach. W przypadku takich Wydarzeń obecność osoby niepełnoletniej na Wydarzeniu bez opieki opiekunów prawnych jest równoznaczna z ich zgodą na udział osoby niepełnoletniej w Wydarzeniu. Za zachowanie osób niepełnoletnich odpowiadają ich opiekunowie prawni.
7. W przypadku zakłócenia odbioru spektaklu Widzowie zostaną poproszeni o opuszczenie widowni bez możliwości zwrotu pieniędzy za Bilet.

8. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni będą wpuszczani na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana podczas danego Wydarzenia. Osobom spóźnionym, niewpuszczonym na widownię nie przysługuje zwrot z tytułu niewykorzystanego Biletu.
9. Na widowni obowiązuje całkowity zakaz spożywania jedzenia i napojów.
10. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne.
11. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas Wydarzeń jest zabronione.
12. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i e-papierosów.
13. Do Teatru nie wolno przynosić lub przyprowadzać zwierząt z zastrzeżeniem Rozdziału IX, § 3. Regulaminu.
14. 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.
15. W przypadku przerwania Wydarzenia przez Widza niestosującego się do Regulaminu, koszty przerwania ponosi Widz.
16. 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, jest pod wpływem substancji odurzających lub może być w posiadaniu broni lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie.
17. Teatr zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji Biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

§ 6. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące:
 - Wydarzenia/Wycieczki
 - funkcjonowania strony internetowej butik.teatr Wielki.pl, wymagają zgłoszenia na adres e-mail: bow@teatr Wielki.pl.
2. Butik internetowy przestrzega obowiązku dostarczenia Produktów bez wad.
3. Reklamacje dotyczące sprzedaży online Produktów wymagają pisemnego zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: butik@teatr Wielki.pl, lub na adres: Butik Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego, numer Zamówienia, opis wady fizycznej produktu oraz żądanie Kupującego. Zgłoszenia reklamacji produktu można dokonać na formularzu zgłoszenia reklamacji, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
4. Kupujący jest zobowiązany dostarczyć reklamowany Produkt wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym oraz wydrukowaną fakturą VAT na adres: Butik Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 01-950 Warszawa.
5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.
6. Teatr rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego wraz z reklamowanym produktem. Teatr

- powiadomi Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
7. Reklamacje dotyczące zachowania pracowników Działu Obsługi Widzów podczas Wydarzeń wymagają zgłoszenia na adres e-mail: dow@teatr Wielki.pl.
 8. Reklamacje dotyczące wydania, doładowania i korzystania z Karty Przedpłaconej mogą być składane bezpośrednio e-mailem na adres e-mail: prepaid@teatr Wielki.pl.
 9. W reklamacji należy podać dane kontaktowe zgłaszającego reklamację, umożliwiające udzielenie odpowiedzi oraz opis zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
 10. Wydawca ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacyjnego w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

§ 7. Ochrona danych osobowych i cookies

1. Administratorem danych osobowych jest Teatr Wielki - Opera Narodowa, adres: plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa, tel.: +48 (22) 69 20 200; fax: +48 (22) 826 04 23.
2. Teatr Wielki - Opera Narodowa wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy:
 - a) korespondencyjnie: Inspektor Ochrony Danych, Teatr Wielki - Opera Narodowa, Pl. Teatralny 1, 00- 950 Warszawa;
 - b) e-mail: iod@teatr Wielki.pl.
3. Dane osobowe przekazane Teatrowi będą przetwarzane w celu realizacji procesu rezerwacji, sprzedaży i zwrotu Biletów oraz Produktów, na podstawie umowy zawartej z Klientem, a także w celach podatkowych i rachunkowych wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz w celu dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń.
4. Odbiorcami danych osobowych są podmioty współpracujące z Teatrem na podstawie pisemnych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych, w celu realizacji usług na rzecz administratora w zakresie hostingu, wsparcia technicznego, a także podmioty świadczące usługi pocztowe i kurierskie.
5. Dane osobowe przechowywane będą do momentu przedawnienia roszczeń przysługujących z tytułu umowy lub do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych.
6. Klient ma prawo do:
 - a) dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
 - b) sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych;
 - c) ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
 - d) usunięcia danych osobowych, pod warunkiem, że są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane oraz że obowiązek ich przetwarzania nie wynika z obowiązujących przepisów;
 - e) wniesienia skargi do Prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
7. Podanie przez Klienta danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji procesu rezerwacji i sprzedaży Biletów oraz Produktów, a także zwrotu należności za zakupione przez Klienta Bilety bądź Produkty.
8. Teatr stosuje pliki „cookies”. Informacje zbierane przy pomocy „cookies” pozwalają dostosowywać treści widoczne w serwisie internetowym teatr Wielki.pl do indywidualnych potrzeb i preferencji

użytkowników, jak również służą do opracowywania ogólnych statystyk. Wyłączenie w przeglądarce internetowej opcji pozwalającej na zapisywanie plików „cookies” zasadniczo nie uniemożliwia korzystania z serwisu internetowego, może jednak spowodować pewne utrudnienia.

ROZDZIAŁ X

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług i Produktów, a także do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych oraz wyprzedażowych. Skorzystanie przez Butik z powyższego uprawnienia nie wpływa na Zamówienia, które są w trakcie realizacji.
3. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian dotyczących funkcjonowania Kart Przedpłaconych.
4. Teatr zastrzega sobie możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług w Butiku, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest sprzedaż online.
6. 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.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do niezwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych, takich jak m. in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne, zakaz prowadzenia działalności kulturalnej wprowadzonej na podstawie aktu prawnego władzy publicznej.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Teatr, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie butik.teatr Wielki.pl oraz www.teatr Wielki.pl. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia Zamówienia.
9. W sytuacji ogłoszenia zagrożenia epidemicznego bądź stanu epidemii Widz, Zwiedzający wyrażają zgodę i zobowiązują się do stosowania wszelkich ograniczeń wprowadzonych przez Teatr, a uregulowanych w odrębnym Regulaminie określającym zasady uczestnictwa w wydarzeniach organizowanych w Teatrze w tym czasie.
10. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta i Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
11. Klient dokonujący rezerwacji bądź zakupów Biletów oraz Produktów akceptuje postanowienia tego Regulaminu.
12. Teatr zastrzega sobie prawo do stosowania odpowiednich wyciągów z niniejszego Regulaminu w celu prowadzenia polityki informacyjnej, ułatwiającej korzystanie z Wydarzeń i Produktów.
13. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 9 czerwca 2020 roku.

W przypadku stwierdzenia wady produktu, Kupującemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym, Kupujący może żądać naprawy towaru, wymiany towaru na wolny od wad, obniżenia ceny towaru albo może odstąpić od umowy sprzedaży.

Kupujący jest zobowiązany dostarczyć reklamowany produkt wraz ze zgłoszeniem reklamacji oraz wydrukowana fakturą VAT do siedziby Teatru osobiście albo za pośrednictwem operatora pocztowego.

Teatr rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od momentu otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego wraz z reklamowanym produktem. Powiadomienie nastąpi drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez Kupującego w niniejszym Formularzu.