

## REGULAMIN SPRZEDAŻY ONLINE W TEATRZE WIELKIM - OPERZE NARODOWEJ

### § 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 [www.butik.teatr Wielki.pl](http://www.butik.teatr Wielki.pl)

### § 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.
2. **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady sprzedaży internetowej i korzystania z biletów na Wydarzenia i Wycieczki odbywające się w Teatrze oraz sprzedaży produktów z wyłączeniem zakupu abonamentów.
3. **Butik** – prowadzony przez Teatr Wielki - Operę Narodową sklep pod adresem [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl).
4. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online, nazywana również „Klientem”.
5. **Wydarzenie** – wszelkie wydarzenia artystyczne, np. spektakle, koncerty, zajęcia edukacyjne, warsztaty 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, zakupiony online, dostarczony Kupującemu drogą w postaci pliku PDF, posiadający unikatowy kod weryfikacyjny; nazywany również „biletem online”.
8. **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.
9. **Sezon** – sezon artystyczny, którego rozpoczęcie i zakończenie jest podawane z wyprzedzeniem na stronie internetowej Teatru pod adresem [www.teatr Wielki.pl](http://www.teatr Wielki.pl).
10. **Produkty** – wydawnictwa Teatru, tj. książki, plakaty, programy, pamiątki oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru.
11. **Widz** – osoba uczestnicząca w Wydarzeniu.
12. **Zwiedzający** – osoba uczestnicząca w wycieczce po Teatrze.
13. **Zamówienie** – dokument, w którym sprzedawca i konsument ustalają przedmiot umowy i jego cenę, w wypadku, gdy bilet lub towar został zakupiony, ale nie może zostać natychmiast odebrany. Może mieć on formę e-maila bądź spisanego potwierdzonego zamówienia złożonego telefonicznie.

**§ 3**  
**ZASADY SPRZEDAŻY**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Internetowa sprzedaż biletów na wydarzenia i wycieczki odbywające się w Teatrze oraz produktów odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony [www.butik.teatr Wielki.pl](http://www.butik.teatr Wielki.pl).
2. Zakup biletów na Wydarzenia i wycieczki oraz produktów jest możliwe 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 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 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 1,20% wartości transakcji.

**II. OGÓLNE ZASADY SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ ONLINE**

1. W jednej transakcji można dokonać równoczesnego zakupu biletów na Wydarzenie, wycieczkę oraz produktu.
2. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru [www.butik.teatr Wielki.pl](http://www.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 lub przelewu elektronicznego,
  - i) 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 nie zapoznania 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 przez bank Kupującego zapłaty za zamówienie 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.

### **III. SZCZEGÓŁOWE ZASADY SPRZEDAŻY 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. Obsługą sprzedaży biletów online ze strony Teatru zajmuje się Biuro Organizacji Widowni (BOW) Teatru, tel. +48 22 692 02 08, +48 22 826 50 19 (w dni powszednie w godz. 9.00–17.00), e-mail: bow@teatr Wielki.pl (codziennie w godz. 9.00–17.00).
3. W systemie sprzedaży online można kupić bilety normalne oraz następujące bilety ulgowe:
  - a) „20% DZIECKO DO 6 LAT”, „DZIECKO”, „DZIECKO/MŁODZIEŻ”. Zniżka przysługuje:
    - dzieciom do 6 roku życia,
    - uczącej się młodzieży do 16 roku życia.
  - b) „20% UCZEŃ DO 26 LAT”, „20% STUDENT DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje:
    - uczniom do ukończenia 26 roku życia,
    - studentom do ukończenia 26 roku życia.
  - c) „20% RENCISTA / SENIOR”. Zniżka przysługuje:

- emerytom i rencistom,
  - osobom z orzeczoną grupą inwalidzką,
  - osobom po 70 roku życia.
- d) „25% KARTA DUŻEJ RODZINY”. Zniżka przysługuje posiadaczom ważnej Karty Dużej Rodziny.
- e) „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.
- f) „DO 75% DOKTORANT MUZYKOLOGII”. Zniżka przysługuje:
- doktorantom uczelni muzycznych i muzykologii do ukończenia 30 roku życia.
- g) „DO 75% UCZEŃ SZKOŁA BALETOWA DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje:
- uczniom szkół baletowych do 26 roku życia.
4. Widz korzystający z przysługującej zniżki jest zobowiązany do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do zniżki przy wejściu na dane Wydarzenie bez konieczności wezwania. 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.
5. Dokumentami uprawniającymi do ulg są:
- ważna legitymacja lub zaświadczenie instytucji upoważnionej do wydania stosownych dokumentów,
  - zaświadczenie ze szkoły/uczelni, wydane w roku, w którym Wydarzenie ma się odbyć,
  - legitymacja ISIC w przypadku studentów uczelni zagranicznych, uprawniająca do 20% ulgi uczniów i studentów do 26 roku życia.
6. Dopłaty można dokonać w kasie Teatru, bezpośrednio przed Wydarzeniem. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za ryzyko związane ze spóźnieniem się na Wydarzenie oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki.
7. Cena biletu ulgowego nie może być niższa:
- dla Wydarzeń odbywających się w Sali Moniuszki – niż cena biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie,
  - dla Wydarzeń odbywających się w Sali Młynarskiego i innych salach w Teatrze – niż cena wejściówki ustalana na dane Wydarzenie.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia oraz sprzedaży Produktów w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
9. 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.
10. 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.
11. 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 domowy, zapisany w formie pliku .pdf. Bilet można wydrukować lub zapisać na trwałym nośniku danych. Do wydruku biletu domowego należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. W przypadku zakupu Produktu przesłana zostanie faktura proforma.

12. 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.
13. Kupujący jest zobowiązany do okazania biletu domowego w momencie wejścia na Wydarzenie / Wycieczkę.
14. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na Wydarzenie / Wycieczkę w przypadku, gdy bilet domowy jest zniszczony lub nieczytelny a weryfikacja kodu jest niemożliwa lub gdy kod biletu został już użyty.
15. Kupujący nie może zamazywać lub trwale usuwać żadnych danych biletu. W przypadku wykrycia takich działań bilet traci ważność, bez prawa do zwrotu jego wartości.
16. W przypadku biletów wyświetlanych /generowanych jako plik .pdf na urządzeniu mobilnym, wyświetlacz nie może być uszkodzony, z ustawieniem możliwe maksymalnej jasności wyświetlacza.
17. Bilet domowy stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu/ Wycieczce, na jakie został wystawiony.
18. Pojedynczy bilet domowy uprawnia do wejścia jedną osobę.
19. Bilet domowy podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie; nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
20. Bilet domowy nie może być kserowany, skanowany lub kopiowany w jakikolwiek inny sposób. W przypadku wykrycia takiego postępowania bilet traci swoją ważność.
21. Kupujący jest odpowiedzialny za udostępnianie biletu osobom trzecim.
22. Teatr zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości od osoby korzystającej z biletu w przypadku wątpliwości dotyczących biletu.
23. Osoby spóźnione mogą wejść na widownię dopiero podczas przerwy w Wydarzeniu, jeżeli została ona przewidziana.
24. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.

#### **§ 4.**

#### **WARUNKI I KOSZTY DOSTARCZENIA ZAMÓWIENIA**

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 zamówienia w siedzibie Teatru bez dodatkowych opłat.
2. Aktualny cennik dostarczania Produktów dostępny jest na stronie butik.teatr Wielki.pl w zakładce „Zakupy i dostawa”.
3. Butik nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówienia lub opóźnienie w jego dostarczeniu spowodowane błędnym lub niedokładnym adresem podanym przez Klienta.
4. W przypadku osobistego odbioru zamówienia, Klient zostanie powiadomiony drogą mailową o terminie odbioru zamówienia.
5. Warunkiem odbioru osobistego zamówienia jest podanie numeru zamówienia.
6. Zamówienie z odbiorem osobistym należy odebrać w terminie 14 dni od podanego przez Teatr terminu odbioru zamówienia.
7. W przypadku nieodebrania zamówienia w terminie podanym w pkt. 6 powyżej Teatr wyśle na mail podany przez Kupującego wiadomość ponaglącą do jego odbioru w terminie 7 kolejnych dni roboczych od dnia wysłania maila.

8. W przypadku nieodebrania zamówienia 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 nieodebrane zamówienie.
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**

1. Bilety zakupione online nie podlegają zwrotowi, za wyjątkiem odwołania Wydarzenia/Wycieczki lub zmiany repertuaru, polegającej na zmianie tytułu danego Wydarzenia.
2. Zmiana w obsadzie Wydarzenia nie jest istotną zmianą uzasadniającą zwrot biletu.
3. Informacja o odwołanych Wydarzeniach /Wycieczkach oraz o zmianie repertuaru 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.
4. Kupujący jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania informacji, o których mowa w pkt.–3 powyżej poprzez odesłanie wiadomości z danymi potrzebnymi do zwrotu na adres email: [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl).
5. Zwrot płatności za bilety nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania przez Teatr maila z wnioskiem o zwrot biletu, przelewem na rachunek bankowy Kupującego wskazany w mailu.
6. W przypadku odwołanego Wydarzenia Teatr przyjmuje zwroty biletów w nieprzekraczalnym terminie 2 miesięcy od daty planowanego Wydarzenia. Niezwrócenie biletu w tym terminie skutkuje pozostawieniem zapłaconej ceny za bilet na koncie Teatru do chwili przedawnienia roszczeń z umowy sprzedaży.
7. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do zwrotu biletu.
8. Teatr nie prowadzi wymiany biletów.

## **§ 6.**

### **WARUNKI ODSZTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU ZAKUPU PRODUKTÓW**

1. 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 i Wycieczkę.
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, Kupujący powinien poinformować Butik o swojej decyzji przesyłając drogą elektroniczną na adres: [butik@teatr Wielki.pl](mailto: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. Powyższy formularz stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

5. Butik niezwłocznie prześle Kupującemu na wskazany przez niego w formularzu oświadczenia o odstąpieniu od umowy 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 przesałać 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, 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 przelewem należności na numer konta, podany przez Kupującego.
9. Jeżeli Kupujący wybrał sposób dostawy zamówienia 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: miody i inne artykuły dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po zakupie lub dostarczeniu.

## **§ 7.**

### **UŁATWIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI**

#### **I. Informacje dla widzów na wózkach**

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 z BOW: tel. +48 22 692 02 08, +48 22 826 50 19 (w dni powszednie w godz. 9.00–17.00), e-mail: bow@teatr Wielki.pl (codziennie w godz. 9.00–17.00). 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.
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.

## **II. 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](mailto:dow@teatr Wielki.pl).
3. Liczba urządzeń jest ograniczona.

## **III. 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](mailto:dow@teatr Wielki.pl).
2. Zgodnie z Art. 20a ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U.2019.1172 t.j. z dnia 2019.06.25) Teatr zapewnia wstęp na wydarzenia osobom niepełnosprawnym z psem asystującym.
3. Warunkiem wstępu psa asystującego jest wyposażenie psa asystującego w uprząż 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. Pies asystujący uczestniczy w Wydarzeniach nieodpłatnie.
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.

## **§ 8.**

### **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](http://www.teatr Wielki.pl).
3. Widzowie posiadający bilety ulgowe zobowiązani są przy wejściu na Wydarzenie do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki bez konieczności wezwania. W przypadku braku dokumentu bilet ulgowy traci swoją ważność bez możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu i bez 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. Weryfikacja 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 / zaproszenie wystawiony jest na więcej niż jedno miejsce.
5. Bilet kserowany, skanowany, przerabiany i uniemożliwiający weryfikację kodu jest nieważny.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do zażądania okazania dowodu tożsamości w przypadku wątpliwości dotyczących właściciela biletu.
7. 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 ze zgodą na udział osoby niepełnoletniej w Wydarzeniu. Za zachowanie osób niepełnoletnich odpowiadają ich opiekunowie.
8. W przypadku zakłócenia odbioru spektaklu Widzowie zostaną poproszeni o opuszczenie widowni bez możliwości zwrotu pieniędzy za bilet.
9. 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.
10. Na widowni obowiązuje całkowity zakaz spożywania jedzenia i napojów.
11. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne.
12. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas Wydarzeń jest zabronione.
13. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i e-papierosów.
14. Do Teatru nie wolno przynosić lub przyprowadzać zwierząt z zastrzeżeniem § 6. Regulaminu.
15. 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.
16. W przypadku przerywania Wydarzenia przez Widza niestosującego się do Regulaminu, koszty przerywania ponosi Widz.
17. 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.
18. Teatr zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

## **§ 9.**

### **ZASADY UCZESTNICTWA W WYCIEZKACH**

1. Zakup biletu na zwiedzanie oraz wejście do siedziby lub na teren Teatru jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu przez osoby zwiedzające.
2. 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.

3. 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 Dyrekcji Teatru ograniczony lub całkowicie wyłączony.
4. 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.
5. W czasie pobytu w Teatrze należy stosować się do poleceń przewodnika.
6. 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).
7. 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.
8. Przewodnik może w każdej chwili przerwać zwiedzanie, jeśli osoby nie stosują się do zasad Regulaminu, poleceń przewodnika, nie zachowują się z należytyym 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.
9. W przypadku przerwania Wycieczki przez uczestnika niestosującego się do Regulaminu, koszty przerwania Wycieczki ponosi jej uczestnik.
10. Zabrania się wejścia na teren Teatru osobom pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
11. Na terenie całego Teatru obowiązuje zakaz palenia tytoniu oraz e-papierosów.

## **§ 10.**

### **REKLAMACJE**

1. Reklamacje dotyczące:
  - Wydarzenia /Wycieczki
  - funkcjonowania strony internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl), wymagają zgłoszenia na adres e-mail: [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl).
2. Sklep 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](mailto: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 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. Reklamacje dotyczące zachowania pracowników Działu Obsługi Widza podczas Wydarzeń wymagają zgłoszenia na adresy e-mail [dow@teatr Wielki.pl](mailto:dow@teatr Wielki.pl).
6. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.

7. 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.

## **§ 11.**

### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I COOKIES**

1. Zawarcie Umowy jest równoznaczne z:
  - a) wyrażeniem zgody na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb związanych z przekazywaniem informacji o repertuarze oraz innych wydarzeniach organizowanych w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej, zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1) i w ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24 póź. zm.),
  - b) wyrażeniem zgody na przekazywanie informacji i kontakt drogą elektroniczną ze strony Teatru Wielkiego - Opery Narodowej, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U.2019.123 t.j. z dnia 2019.01.21).
2. Administratorem Danych Osobowych jest Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa.
3. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami ww. rozporządzenia i ustawy o ochronie danych osobowych wyłącznie w celu realizacji usług opisanych w Regulaminie.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do zawarcia Umowy.
5. Zakres zbieranych danych obejmuje:
  - a) imię, nazwisko, adres e-mail, adres korespondencyjny (dane obligatoryjne);
  - b) nr telefonu, nazwa firmy, NIP firmy, adres firmy (dane opcjonalne).
6. Teatr zapewnia osobom, których dane osobowe dotyczą, realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych i ww. rozporządzenia, w tym prawa dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawa.
7. W ramach realizacji prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych, osoba, której dane osobowe dotyczą, ma w szczególności prawo do wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych.
8. Wyłącznie w celu realizacji usług opisanych w Regulaminie oraz zapewnienia właściwego działania zgłoszeń internetowych, Teatr powierza otrzymane dane osobowe – na podstawie stosownych umów podmiotom:
  - a) administratorowi serwisu teatr Wielki.pl,
  - b) dostawcy systemu rezerwacji i sprzedaży biletów i Produktów,
  - c) dostawcy systemu płatniczego,
  - d) dostawcy hostingu.
9. Dane osobowe są chronione przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych oraz informacji, poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń organizacyjnych, a także zabezpieczeń o charakterze technicznym i programistycznym.

10. 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.

## **§ 11.**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany cen 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 możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług w Butiku, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
4. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest sprzedaż online.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres email wskazany przez Kupującego oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości email przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Kupującego.
6. 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.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu Butiku. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Butik, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie butik.teatr Wielki.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 nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta i Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 19 sierpnia 2019 r.