



Regulamin Sklepu internetowego Teatru Wielkiego – Opery Narodowej

obowiązujący od dnia 30 maja 2016 r.

Sklep internetowy Teatru Wielkiego – Opery Narodowej, działający pod adresem butik.teatr Wielki.pl, prowadzony jest przez Teatr Wielki – Operę Narodową z siedzibą w Warszawie 00-950, Plac Teatralny 1, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 47/98, dla którego organizatorem jest Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego, NIP 525-20-59-432, REGON 013055028.

Kontakt ze Sklepem jest możliwy za pośrednictwem poczty elektronicznej: butik@teatr Wielki.pl; telefonicznie: 22 692 07 87 lub pisemnie na adres: Butik Teatr Wielki – Opera Narodowa Plac Teatralny 1, 01-950 Warszawa.

§1. Definicje

Regulamin	Regulamin Sklepu internetowego Teatru Wielkiego – Opery Narodowej określający zasady i warunki sprzedaży internetowej produktów;
TW-ON	Teatr Wielki Opera - Narodowa z siedzibą w Warszawie 00-950, Plac Teatralny 1;
Sklep	prowadzony przez Teatr Wielki - Operę Narodową Sklep internetowy działający pod adresem butik.teatr Wielki.pl, sprzedający produkty za pośrednictwem Internetu, zwany również „Butikiem”;
Kupujący	osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z systemu sprzedaży online, nazywana również „Klientem”;
sprzedaż online	sprzedaż produktów, dokonywana za pośrednictwem strony internetowej butik.teatr Wielki.pl;
produkty	wydawnictwa TW-ON, tj. książki, plakaty, programy, pamiątki oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru, dostępne w ramach sprzedaży online;
zamówienie online	złożenie zamówienia przez Kupującego poprzez wypełnienie i doręczenie TW-ON Formularza zamówienia online, dostępnego na stronie internetowej butik.teatr Wielki.pl;

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady prowadzenia przez Sklep internetowy działalności polegającej na sprzedaży produktów, szczegółowo określonych na stronie internetowej Sklepu, jak również zasady korzystania ze Sklepu internetowego oraz składania zamówień.
2. Niniejszy Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie na stronie internetowej Butiku w formie pliku PDF, umożliwiającemu jego zapisanie na trwałym nośniku, na urządzeniu Klienta.
3. Składanie zamówień w Sklepie za pośrednictwem strony internetowej butik.teatr Wielki.pl 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 (e-mail), oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej takiej jak: IE 10+, Firefox 19+, Chrome 34+, Safari 7+, Android 4.4+, iOS 6+ .
4. Do dokonywania zakupów w Butiku niezbędne jest posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
5. Zakazane jest dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym.
6. Złożenie zamówienia online wiąże się z równoczesnym dokonaniem przez Kupującego zapłaty za zamówienie.

7. Zapłata za zamówienie online odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej lub przelewu elektronicznego.
8. Płatności obsługiwane są przy wykorzystaniu systemu płatniczego PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajową instytucję płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisaną do Rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP 779-23-08-495, REGON 300523444, tel.: +48 61 630 60 05, e-mail: pomoc@payu.pl, zwaną dalej PayU.
9. Ceny podawane w Butiku internetowym są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami brutto zawierającymi należne podatki. Cena podana przy każdym produkcie jest wiążąca w chwili składania zamówienia przez Kupującego.

§ 3.

Ogólne zasady składania zamówienia online

1. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru butik.teatr Wielki.pl i wymaga spełnienia następujących warunków:
 - wyboru zamawianych produktów,
 - podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail,
 - zapoznania się i zaakceptowania warunków Regulaminu,
 - wyboru sposobu dostawy oraz podania adresu dostawy,
 - złożenia przez Kupującego zamówienia online,
 - dokonania przez Kupującego zapłaty za zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej lub przelewu elektronicznego,
 - otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
2. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zamówienia online.
3. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą gdy Teatr otrzyma od PayU potwierdzenie dokonania zapłaty przez Kupującego.
4. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego zapłaty za zamówienie w ciągu 30 minut od wysłania zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
5. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego PayU, o którym mowa w § 2. ust. 8.
6. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 4 listopada 2014 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
7. Faktura VAT może być wystawiona wyłącznie z danymi Kupującego.
8. Kupujący otrzymuje wraz z potwierdzeniem realizacji zamówienia fakturę VAT w formie pliku PDF wysyłaną na adres e-mail Kupującego.

§ 4.

Szczegółowe warunki sprzedaży online produktów

1. Zamówienia online produktów można składać za pośrednictwem strony internetowej butik.teatr Wielki.pl 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę.
2. Na wartość zamówienia składają się: cena zamówionego towaru oraz koszt dostarczenia.
3. Dostępne są dwie opcje odbioru zamówienia: „wysyłka zamówienia” na adres podany przez Kupującego podczas składania zamówienia albo „odbiór osobisty”.
4. Po złożeniu zamówienia online oraz po dokonaniu płatności, Kupujący otrzymuje na adres e-mail podany w formularzu zamówienia online potwierdzenie realizacji transakcji online oraz potwierdzenie złożenia zamówienia wraz z jego indywidualnym numerem.
5. Indywidualny numer zamówienia służy do identyfikacji zamówienia online. Kupujący jest zobowiązany posługiwać się nim we wszelkich kontaktach z Butikiem internetowym, a dotyczących jego zamówienia.
6. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki przekazania przez Kupującego indywidualnego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.

7. Produkty pozostają własnością Teatru do czasu odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.

§ 5.

Warunki i koszt dostarczenia zamówienia

1. Dostarczenie zamówionych produktów odbywa się na adres wskazany przez Kupującego w formularzu zamówienia online za pośrednictwem Poczty Polskiej lub firmy kurierskiej UPS. Istnieje również możliwość osobistego odbioru zamówienia w siedzibie Teatru bez dodatkowych opłat.
2. Zamówienie zostanie wysłane do Kupującego w terminie 3 dni roboczych od chwili otrzymania przez Teatr informacji od PayU o dokonaniu zapłaty przez Kupującego.
3. Sklep internetowy nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówienia lub opóźnienie w jego dostarczeniu spowodowane błędnym lub niedokładnym adresem podanym przez Kupującego.
4. Aktualny cennik dostarczenia produktów dostępny jest na stronie butik.teatr Wielki.pl w zakładce „Zakupy i dostawa”.
5. W przypadku osobistego odbioru zamówienia, Klient zostanie poinformowany drogą mailową, na adres e-mail podany w formularzu zamówienia o terminie odbioru zamówienia. Stanie się to nie później niż w terminie 3 dni roboczych od chwili otrzymania przez Teatr informacji od PayU o dokonaniu zapłaty przez Kupującego.
6. Warunkiem odbioru osobistego zamówionego produktu jest podanie indywidualnego numeru zamówienia.

§ 6.

Odstąpienie od umowy

1. Kupujący, który zawarł umowę sprzedaży produktów, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
2. Bieg terminu odstąpienia od umowy rozpoczyna się w dniu, w którym Kupujący lub wskazana przez niego osoba trzecia odbierze przesyłkę, odpowiednio, od przewoźnika albo osobiście w siedzibie Teatru.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, 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. Powyższy Formularz stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.
4. 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.
5. Kupujący ma obowiązek zwrócić zakupiony produkt wraz z wydrukowaną fakturą VAT do Sklepu internetowego 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, 01-950 Warszawa.
6. 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. 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.
7. Teatr dokonuje zwrotu płatności przelewem na rachunek Kupującego, wskazany przez niego w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.
8. Jeżeli Kupujący wybrał sposób dostawy zamówienia inny niż najtańszy, zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Teatr nie jest zobowiązany do zwrotu Kupującemu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
9. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu zakupionego produktu.
10. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności produktu.
11. 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: nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

§ 7.

Reklamacje

1. Sklep internetowy przestrzega obowiązku dostarczenia produktów bez wad.
2. 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, 01-950 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.
3. Kupujący jest zobowiązany dostarczyć reklamowany produkt wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym oraz wydrukowaną fakturą VAT do Sklepu internetowego na adres: Butik Teatr Wielki – Opera Narodowa Plac Teatralny 1, 01-950 Warszawa.
4. Teatr rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego wraz z reklamowanym produktem. Teatr powiadomi Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji oraz o drodze dalszego postępowania drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zgłoszeniu reklamacyjnym.

§ 8.

Ochrona danych osobowych i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupującego, z zastrzeżeniem ust. 5. niniejszego paragrafu, jest Teatr.
2. Złożenie zamówienia online przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych Kupującego w celu realizacji zamówienia i wszelkich, niezbędnych działań z tym związanych.
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązującym prawie.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
5. Teatr udostępnia firmie PayU dane osobowe Kupującego i zezwala na ich wykorzystanie przez PayU w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupującego w ramach systemu sprzedaży online a także w celu wypełnienia przez PayU obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności.
6. Teatr stosuje mechanizm tzw. cookies, tj. plików tekstowych przechowywanych na dysku komputera użytkownika.
7. Użytkownik może usunąć pliki cookies lub zmienić ich ustawienia w przeglądarce internetowej z której korzysta. Usunięcie lub zmiana ustawień plików cookies w przeglądarce może się wiązać z utrudnieniami w korzystaniu z serwisu internetowego Teatru.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Zamieszczone na stronach Butiku informacje oraz ceny nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego i stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy. Prezentowany katalog produktów ma jedynie charakter informacyjny.
2. Teatr zastrzega, iż zamieszczone na stronach Butiku zdjęcia prezentujące produkty mają jedynie charakter poglądowy. Rzeczywisty wygląd, w tym w szczególności kolor, mogą odbiegać od prezentowanego na zdjęciach, bowiem te są zależne od ustawień monitora, nasycenia kolorów itp.
3. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup produktów przez Kupującego.
4. 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.
5. Sklep internetowy zastrzega sobie prawo do zmiany cen produktów, wprowadzania lub usuwania produktów zamieszczonych na stronie internetowej Butiku 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.

6. Teatr zastrzega sobie możliwość zawieszenia lub zakończenia świadczenia usług w Sklepie internetowym, w szczególności z uwagi na konieczność konserwacji, przeglądu lub rozbudowy bazy technicznej.
7. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 30 maja 2015 r. do odwołania.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu Sklepu internetowego. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sklep, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie butik.teartwielki.pl. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
9. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

DataMiejscowość
Imię i nazwisko Kupującego
Adres zamieszkania
.....
E-mail
Telefon
Nr zamówienia
Data odbioru produktu



Teatr Wielki - Opera Narodowa
Plac Teatralny 1
00-950 Warszawa
Tel. 22 / 692 07 87
butik.teatrwielenki.pl

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja/My*
niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów:
* Niepotrzebne skreślić

Lp.	Nazwa produktu	Liczba sztuk
1		
2		
3		

Proszę o dokonanie zwrotu pieniędzy za zwrócone produkty na rachunek bankowy o numerze:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

.....
Czytelny podpis Kupującego

Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta, Kupujący będący Konsumentem może odstąpić od umowy sprzedaży produktu zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty odebrania produktu. W tym celu należy przesłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy na adres e-mail: butik@teatrwielenki.pl lub dostarczyć do siedziby Teatru osobiście albo za pośrednictwem operatora pocztowego.

Zwracany produkt należy odesłać najpóźniej w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy, tj. od dnia przesłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z wydrukowaną fakturą VAT w jeden ze wskazanych powyżej sposobów.

Data Miejscowość
Imię i nazwisko Kupującego
Adres zamieszkania
.....
E-mail
Telefon
Nr zamówienia
Data odbioru produktu



Teatr Wielki - Opera Narodowa
Plac Teatralny 1
00-950 Warszawa
Tel. 22 / 692 07 87
butik.teatr Wielki.pl

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Niniejszym zgłaszam reklamację produktu zakupionego przeze mnie w dniu w sklepie internetowym pod adresem butik.teatr Wielki.pl.

Nazwa produktu	Opis reklamacji

W związku z powyższym wnioskuję o:

Wymianę produktu na wolny od wad Nieodpłatne usunięcie wady Zwrot pieniędzy za reklamowany produkt

W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany produktu, proszę o zwrot pieniędzy za reklamowany produkt na rachunek bankowy o numerze:

--	--	--	--	--	--	--	--

.....
Czytelny podpis Kupującego

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 wydrukowaną 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.