

# 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](http://butik.teatr Wielki.pl) oraz w kasie i Butiku 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 oraz sprzedaży Produktów 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](http://butik.teatr Wielki.pl) oraz stacjonarnie w gmachu 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. **Sezon** – sezon artystyczny, którego rozpoczęcie i zakończenie jest podawane z wyprzedzeniem na stronach internetowych Teatru pod adresami [teatr Wielki.pl](http://teatr Wielki.pl) i [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl).
10. **Produkty** – wydawnictwa Teatru, tj. książki, plakaty, programy, pamiątki oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru.
11. **Użytkownik** – każdy posiadacz Biletu na Wydarzenie, Wycieczkę, Karty Przedpłaconej Teatru Wielkiego - Opery Narodowej.
12. **Widz** – osoba uczestnicząca w Wydarzeniu.
13. **Zwiedzający** – osoba uczestnicząca w Wycieczce po Teatrze.
14. **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.
15. **Karta Przedpłacona** – elektroniczny bon biletowo-towarowy wielokrotnego użytku aktywowany w momencie doładowania, w formie pliku w formacie PDF, wydawany na okaziciela, uprawniający do jego

realizacji w kasach i Butiku stacjonarnym Teatru Wielkiego - Opery Narodowej oraz online za pośrednictwem strony internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl). Karta Przedpłacona nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, instrumentem pieniądza elektronicznego ani kartą płatniczą.

16. **Ulga** – obniżka procentowa naliczana od wartości Biletu Użytkownika do tego uprawnionego, nazywana także „zniżką”.
17. **BOW** – Biuro Organizacji Widowni Teatru Wielkiego - Opery Narodowej w Warszawie, tel. +48 22 692 02 08, +48 22 692 02 10, +48 22 826 50 19 e-mail: [bow@teatr Wielki.pl](mailto:bow@teatr Wielki.pl).
18. **Darowizna** – kwota stanowiąca darowiznę w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, przekazywana przez Darczyńcę na rzecz Teatru.

## ROZDZIAŁ II

### ZASADY REZERWACJI BILETÓW NA WYDARZENIA I WYCIECZKI

#### § 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 [teatr Wielki.pl](http://teatr Wielki.pl) oraz [butik.teatr Wielki.pl](http://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 poprzez system PayU.
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. 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 wyłącznie telefonicznie w BOW. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronach internetowych [teatr Wielki.pl](http://teatr Wielki.pl) oraz [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl).
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](mailto: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. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu Biletów na wybrane Wydarzenia. W takim przypadku BOW poinformuje o tym fakcie Klienta w momencie dokonywania przez niego rezerwacji.
7. Płatności za zarezerwowane Bilety można dokonać gotówką, kartą płatniczą, Kartą Przedpłaconą w kasach Teatru lub przelewem bankowym na podstawie wygenerowanego linku do płatności w systemie PayU.
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.
10. Teatr zastrzega, że liczba Biletów podlegająca rezerwacji na dane Wydarzenie jest ograniczona i wynosi nie więcej niż 50 % wszystkich miejsc na widowni przeznaczonych do sprzedaży.

### **ROZDZIAŁ III SPRZEDAŻ STACJONARNA**

#### **§ 1. Operatorzy obsługujący system sprzedaży**

1. Rezerwacja i sprzedaż Biletów, Produktów 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: 8951781314 oraz numer REGON: 932843464.
2. Płatności kartami płatniczymi obsługiwane są za pośrednictwem operatora płatności Fiserv Polska S.A. (Polcard) 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 prowadzą kasy Teatru. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronach internetowych [www.teatrwielki.pl](http://www.teatrwielki.pl) oraz [butik.teatrwielki.pl](http://butik.teatrwielki.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. 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 nie wcześniej niż na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia. Na wszystkie Wydarzenia dostępna będzie ograniczona pula wejściówek, zależna od liczby wolnych miejsc na widowni.
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. Sprzedaż Produktów w Butiku stacjonarnym**

1. Produkty można nabyć w Butiku stacjonarnym, umiejscowionym w lewym skrzydle Teatru Wielkiego - Opery Narodowej oraz w holu głównym. Butik stacjonarny w lewym skrzydle prowadzi również sprzedaż Biletów na Wydarzenia i Wycieczki oraz Kart Przedpłaconych.
2. Aktualne godziny otwarcia są dostępne na stronach internetowych [teatr Wielki.pl](http://teatr Wielki.pl) oraz [butik.teatr Wielki.pl](http://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](http://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](http://butik.teatr Wielki.pl) z odbiorem osobistym, można odbierać w godzinach otwarcia Butiku w lewym skrzydle
9. Kontakt z Butikiem stacjonarnym jest możliwy pod adresem mailowym [butik@teatr Wielki.pl](mailto:butik@teatr Wielki.pl) lub numerem telefonu +48 22 692 07 87 w dniach i godzinach podanych na stronie [butik.teatr Wielki.pl](http://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](http://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, przelewu elektronicznego lub Karty Przedpłaconej.
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. Założenia i doładowania Karty Przedpłaconej oraz przekazania darowizny na rzecz Teatru można dokonać wyłącznie w osobnych transakcjach.
3. Zawarcie umowy sprzedaży Biletów lub Produktów pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru [butik.teatr Wielki.pl](http://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, środkami zgromadzonymi na Karcie Przedpłaconej lub innymi opcjami udostępnionymi przez operatora płatności,
4. 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.
5. Przekazanie Darowizny na rzecz Teatru za pośrednictwem strony internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl) wymaga spełnienia następujących warunków:
    - a) wyboru kwoty Darowizny,
    - b) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu,
    - c) zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu,
    - d) zaakceptowania wymaganych zgód,
    - e) złożenia przez Kupującego Zamówienia online,
    - f) dokonania przez Kupującego zapłaty za Zamówienie drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej, przelewem elektronicznym lub innymi opcjami udostępnionymi przez operatora płatności.
  6. Po prawidłowym dokonaniu płatności Kupujący otrzyma:
    - a) potwierdzenie statusu płatności,
    - b) potwierdzenie otrzymania przez Teatr wpłaty do deklaracji darowizny na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
  7. Założenie lub doładowanie Karty Przedpłaconej za pośrednictwem strony internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl) wymaga spełnienia następujących warunków:
    - a) podania jej numeru (w przypadku posiadania Karty),
    - b) wyboru kwoty doładowania Karty,
    - c) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail, numeru telefonu (w przypadku założenia nowej karty),
    - d) zapoznania się i zaakceptowania warunków niniejszego Regulaminu,
    - e) zaakceptowania wymaganych zgód,
    - f) złożenia przez Kupującego Zamówienia online,
  8. Po prawidłowym dokonaniu płatności Kupujący otrzyma:
    - a) potwierdzenie jej przeprowadzenia,
    - b) potwierdzenie realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail wraz z Kartą Przedpłaconą w formacie PDF.
  9. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu Zamówienia online bądź niezapoznania się z niniejszym Regulaminem.
  10. Anulowanie /modyfikacja Zamówienia online jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem płatności.
  11. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
  12. Brak potwierdzenia zapłaty za Zamówienie przez bank Kupującego w ciągu 40 minut od wysłania Zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia.
  13. 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.
  14. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego PayU.

15. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 22 grudnia 2021 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż internetowa objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
16. Faktura VAT jest wystawiana na życzenie Kupującego; w tym celu należy podczas procesu zakupu zaznaczyć pole wyboru Faktura VAT i uzupełnić o wymagane dane.
17. 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 widownię 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.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.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. Warunki odstąpienia od umowy w przypadku zakupu Produktów**

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 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.
3. 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](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 obejmującej zakup Produktów. Powyższy formularz stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. 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.
5. 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 przesłać na adres: Butik Teatr Wielki - Opera Narodowa, plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa.

6. 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, z wyłączeniem kosztu 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.
7. Zwrot należności za Produkty następuje w formie przelewu na numer konta, podany przez Kupującego bądź na Kartę Przedpłaconą. Zwrot należności za Produkty opłacone Kartą Przedpłaconą może nastąpić wyłącznie na Kartę Przedpłaconą.
8. 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.
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. 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**

### **ZWROTY**

#### **§ 1. Zwroty Biletów zakupionych stacjonarnie i online**

1. Możliwy jest zwrot gotówki, zwrot na kartę płatniczą, Kartę Przedpłaconą lub przelewem na rachunek bankowy w zależności od terminu zwrotu i sposobu płatności. Zwrot należności za Bilety opłacone Kartą Przedpłaconą może nastąpić wyłącznie na Kartę Przedpłaconą.
2. W przypadku Biletów indywidualnych zakupionych stacjonarnie w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej (w tym zarezerwowanych poprzez BOW) oraz online, o zwrócenie należności gotówką, zwrot na kartę płatniczą, Kartę Przedpłaconą lub przelewem na rachunek bankowy można ubiegać się do 3 dni kalendarzowych przed terminem Wydarzenia (nie wliczając dnia, w którym dokonywany jest zwrot oraz daty Wydarzenia). W okresie krótszym niż 3 dni kalendarzowe przed terminem spektaklu, ale nie później niż do dnia Wydarzenia, należność za zwracane bilety zakupione w kasie lub online można przenieść wyłącznie na Kartę Przedpłaconą (bezpośrednio w kasie lub za pośrednictwem Formularza zwrotów na Kartę przedpłaconą). W dniu Wydarzenia zwrot nie jest możliwy.
3. W przypadku Biletów grupowych o zwrócenie należności można ubiegać się najpóźniej do:
  - 3 dni kalendarzowych w przypadku zwrotu od 15 do 20 biletów,
  - 7 dni kalendarzowych w przypadku zwrotu od 21 do 25 biletów,
  - 10 dni kalendarzowych w przypadku zwrotu więcej niż 26 biletów.

W przypadku, gdy zwrot Biletów grupowych spowoduje zmniejszenie liczby zakupionych biletów poniżej 15-tu – zwrot biletów nie jest możliwy.

W dniu Wydarzenia zwrot Biletów nie jest możliwy.

4. Przy dokonaniu zwrotu w kasie Teatru niezbędne jest okazanie paragonu lub faktury VAT dotyczących zwracanych Biletów.
5. W przypadku zwrotu należności na Kartę Przedpłaconą należy okazać w Kasie paragon lub fakturę VAT wystawione za zwracane Bilety lub wypełnić formularz zwrotu na Kartę Przedpłaconą, zamieszczony na stronie teatr Wielki.pl.
6. W celu zwrotu należności przelewem na rachunek bankowy należy wypełnić formularz zwrotu zamieszczony na stronie teatr Wielki.pl.
7. Bilety na Wycieczki nie podlegają zwrotowi.

## **§ 2. Zwroty Biletów 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 kupionych online lub 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. Zwrotu Biletów na odwołane Wydarzenia Klient może dokonać także w Kasach Teatru.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **ULGI ORAZ DOKUMENTY UPRAWNIAJĄCE DO UCZESTNICTWA W WYDARZENIACH**

#### **§ 1. Ulgi indywidualne**

1. Na wybrane Wydarzenia oraz strefy cenowe 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”, „ Zniżka przysługuje: uczniom do ukończenia 26 roku życia,
  - „25% STUDENT DO 26 LAT”. Zniżka przysługuje: studentom do ukończenia 26 roku życia.
  - „20% RENCISTA / SENIOR”. Zniżka przysługuje:
    - emerytom i rencistom,
    - osobom z orzeczoną grupą inwalidzką bądź orzecznym stopniem niepełnosprawności,
    - osobom po 70 roku życia.
  - „25% KARTA DUŻEJ RODZINY”. Zniżka przysługuje: posiadaczom ważnej Karty Dużej Rodziny.
  - „DO 65% 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 65% DOKTORANT MUZYKOLOGII”. Zniżka przysługuje:
    - doktorantom uczelni muzycznych i muzykologii do ukończenia 30 roku życia.
  - „DO 65% 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 oraz strefy cenowe Teatr oferuje następujące ulgi grupowe:
  - 30% GRUPOWY Zniżka przysługuje przy zakupie minimum 15 biletów na jedno Wydarzenie
  - OPIEKUN – GRUPA – przy zakupie minimum 15 biletów przysługuje co 16 bilet w cenie 1 zł.
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 w ciągu 2 dni roboczych od złożenia 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 do 26 roku życia, uprawniająca do 25% ulgi.
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 VII WYCIEZKI**

1. Zwiedzanie Teatru jest odpłatne. Bilet ulgowy przysługuje dzieciom i młodzieży szkolnej. Bilet normalny przysługuje osobom dorosłym, w tym studentom i emerytom.
2. Od opiekunów grupy wycieczek pobierana jest opłata w wysokości 1 zł. 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](mailto: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 wyłączony.
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 powodują 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 VIII**

### **KARTY PRZEDPŁACONE**

#### **§ 1. Zasady wydawania Kart Przedpłaconych**

1. Warunkiem wydania Karty Przedpłaconej jest jej założenie przez Klienta w kasie Teatru Wielkiego - Opery Narodowej, online na stronie internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl) lub wysłanie wniosku o jej założenie, o którym mowa w Rozdziale V § 1 ust. 2 Regulaminu.
2. Założenie Karty Przedpłaconej wymaga podania:
  - a) imienia i nazwiska Klienta,
  - b) numeru telefonu kontaktowego,
  - c) adresu poczty elektronicznej.

3. W przypadku zakładania Karty Przedpłaconej w kasie Teatru Klient zobowiązuje się do przekazania Wydawcy środków pieniężnych w kwocie równej wartości, na jaką chce doładować Kartę. Klient może doładować Kartę Przedpłaconą gotówką bądź kartą płatniczą. Po dokonaniu transakcji Klient otrzymuje Kartę Przedpłaconą wydrukowaną na blankiecie biletowym.
4. W przypadku zakładania Karty Przepłaconej online Klient opłaca wartość, na jaką chce doładować Kartę drogą elektroniczną, przy użyciu karty płatniczej lub przelewu elektronicznego. Po dokonaniu transakcji Klient otrzymuje Kartę Przedpłaconą w formacie PDF na podany adres mailowy.
5. Minimalna kwota doładowania Karty Przedpłaconej wynosi 10 zł.
6. Do każdej transakcji opłacającej wartość, na jaką Klient chce doładować Kartę Przedpłaconą drogą elektroniczną, będzie doliczana opłata serwisowa z tytułu obsługi płatności przez Internet, pobierana przez operatora płatności w wysokości 1% wartości transakcji. Opłata serwisowa jest bezzwrotna.
7. 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 stacjonarnym 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.
8. Nie jest możliwe uzyskanie Faktury VAT na doładowanie Karty Przedpłaconej.
9. Karta Przedpłacona jest aktywna od momentu pierwszego doładowania, do dnia ostatniego Wydarzenia w sezonie 2022/23. Jest to także termin ważności Karty.
10. Teatr zastrzega sobie prawo do przedłużenia terminu ważności Karty Przedpłaconej.
11. 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.
12. W przypadku usunięcia wiadomości od Wydawcy przez Kupującego, zawierającej Kartę Przedpłaconą Teatru w formie elektronicznego pliku PDF lub zgubienia wydrukowanej na blankiecie biletowym Karty Wydawca po zweryfikowaniu danych na jakie została zakupiona Karta, może podać Kupującemu jej numer ponownie.
13. Środki pieniężne zgromadzone na Karcie Przedpłaconej nie podlegają oprocentowaniu oraz nie podlegają zwrotowi w całości ani w części na rzecz Nabywcy lub Użytkownika.
14. 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. Aktywną Kartę Przedpłaconą można doładować w Kasie oraz Butiku stacjonarnym i internetowym Teatru. Minimalna kwota doładowania wynosi 10 zł.
2. Naładowaną Kartą Przedpłaconą można płacić za dostępne Bilety na Wydarzenia/Wycieczki i Produkty sprzedawane przez Wydawcę. Płatności tej można dokonać w Kasie oraz Butiku stacjonarnym i internetowym Teatru.
3. Wydawca przyjmuje do realizacji w Kasie oraz Butiku stacjonarnym i internetowym 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 w Kasie Teatru z wykorzystaniem Karty Przedpłaconej będzie wyższa niż kwota środków pieniężnych pozostałych na Karcie Przedpłaconej, Kupujący zobowiązany będzie doładować Kartę brakującą kwotą, dowolnym środkiem płatniczym: gotówką lub kartą płatniczą.

5. W przypadku, gdy kwota transakcji realizowanej online 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 przy użyciu karty płatniczej lub przelewu elektronicznego. Do każdej transakcji doładowania będzie doliczana opłata serwisowa z tytułu obsługi płatności przez Internet, pobierana przez operatora płatności w wysokości 1% wartości transakcji. Opłata serwisowa jest bezzwrotna.
6. W przypadku, w którym kwota transakcji jest niższa niż dostępne saldo na Karcie Przedpłaconej, Wydawca nie wypłaca Kupującemu różnicy.
7. W jednej transakcji można skorzystać tylko z jednej Karty Przedpłaconej.
8. Kartą Przedpłaconą można posługiwać się wielokrotnie aż do wyczerpania wszystkich środków na Karcie Przedpłaconej lub utraty jej ważności.
9. 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,
  - gdy Klient nie dysponuje numerem Karty Przedpłaconej.
10. 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 Kartę Przedpłaconą.
11. Posiadanie Karty Przedpłaconej nie gwarantuje nabycia Biletu bądź Produktu, jeżeli nie są one dostępne w ogólnej sprzedaży.
12. Nie jest możliwe naładowanie nowej Karty Przedpłaconej środkami zgromadzonymi na innej Karcie Przedpłaconej.
13. Karta Przedpłacona nie podlega zastrzeżeniu lub zablokowaniu.
14. 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.
15. Nabywca powinien chronić Kartę Przedpłaconą przed jej utratą.
16. Potwierdzeniem dokonania aktywacji Karty Przedpłaconej jest dokument obrotu środków pieniężnych (nota księgową).
17. Użytkownik wraz z otrzymaniem Karty Przedpłaconej powinien zapoznać się z Regulaminem, dostępnym w kasie Teatru lub na stronie internetowej [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl). Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu.

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

## **§ 3. Informacje dla widzów niewidomych i niedowidzących oraz osób z niepełnosprawnością ruchową, 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 ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością (Dz.U.2020.426 t.j. z dnia 2020.03.13) Teatr zapewnia wstęp na wydarzenia osobom z niepełnosprawnością 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 z niepełnosprawnością.
5. Osoba z niepełnosprawnością 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 z niepełnosprawnością, 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](http://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.
18. W przypadku zgubionego numerka do szatni obowiązuje opłata 50 zł.
19. Teatr czasowo lub na stałe może wprowadzić dodatkowy rodzaj biletu

## **§ 5. 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. 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](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 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](mailto: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](mailto: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.

#### **§ 6. Ochrona danych osobowych i cookies**

1. Administratorem danych osobowych jest Teatr Wielki - Opera Narodowa, adres: plac Teatralny 1, 00-950 Warszawa, tel. +48 22 692 02 00, 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](mailto: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 stronach internetowych [butik.teatr Wielki.pl](http://butik.teatr Wielki.pl) oraz [teatr Wielki.pl](http://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 wchodzi w życie z dniem 1 października 2022 roku.

**Załącznik nr 1**

**do Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów oraz produktów w Teatrze Wielkim - Operze Narodowej**

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.teatrwielki.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 roku 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 przestać oświadczenie odstąpieniu od umowy na adres e-mail: butik@teatrwielki.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.*

