



# TEATR NARODOWY

ZAŁOŻONY W ROKU 1765

## REGULAMIN DOTYCZĄCY SPRZEDAŻY ONLINE ORAZ ZASAD UCZESTNICTWA W WYDARZENIACH OBOWIĄZUJĄCY W TEATRZE NARODOWYM W WARSZAWIE W TRAKCIE EPIDEMII WIRUSA SARS-CoV-2

Spis treści:

- § 1 Definicje
- § 2 Ogólne zasady sprzedaży *online*
- § 3 Ogólne zasady uczestnictwa w Wydarzeniu
- § 4 Zasady bezpieczeństwa
- § 5 Informacje dla Widzów ze szczególnymi potrzebami
- § 6 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* biletów
- § 7 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* voucherów
- § 8 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* produktów
- § 9 Zwroty
- § 10 Odstąpienie od umowy
- § 11 Reklamacje
- § 12 Zaproszenia
- § 13 Awaria systemu sprzedaży *online*
- § 14 Ochrona danych osobowych
- § 15 Postanowienia końcowe

### § 1 Definicje

#### **regulamin**

niniejszy regulamin Teatru Narodowego w Warszawie dotyczący sprzedaży *online* biletów i voucherów na Wydarzenia a także produktów związanych ze statutową działalnością Teatru Narodowego oraz zasad uczestnictwa w Wydarzeniach, obowiązujący w Teatrze Narodowym w Warszawie w trakcie epidemii wirusa Sars-CoV-2

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teatr Narodowy</b>                 | państwowa instytucja artystyczna, wpisana do rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK 48/98 prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, nr NIP 525-20-59-426, z siedzibą w Warszawie, pod adresem plac Teatralny 3, 00-077 Warszawa                               |
| <b>Teatr</b>                          | Teatr Narodowy w Warszawie                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Wydarzenia</b>                     | przedstawienia teatralne i inne zdarzenia artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży <i>online</i>                                                                                                                    |
| <b>Widz</b>                           | osoba uprawniona do wstępu na Wydarzenie na podstawie biletu                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Kupujący</b>                       | osoba/podmiot kupująca/y produkt, bilet lub voucher z wykorzystaniem systemu sprzedaży                                                                                                                                                                                            |
| <b>system sprzedaży <i>online</i></b> | system informatyczny Teatru umożliwiający sprzedaż przez Teatr biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów, za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>                                                         |
| <b>sprzedaż <i>online</i></b>         | sprzedaż biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów dokonywana za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>                                                                                                     |
| <b>bilet</b>                          | dokument zawierający tytuł, datę i miejsce Wydarzenia uprawniający do wstępu na Wydarzenie                                                                                                                                                                                        |
| <b>zaproszenie</b>                    | ozdobny druk stanowiący dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu, zawierający tytuł, datę i miejsce Wydarzenia                                                                                                                                                               |
| <b>voucher</b>                        | bilet otwarty o określonym terminie ważności, niezawierający tytułu, daty i miejsca Wydarzenia, umożliwiający wymianę na bilet na konkretne Wydarzenie dostępne w systemie sprzedaży <i>online</i>                                                                                |
| <b>produkty</b>                       | wydawnictwa Teatru, tj. książki, plakaty, programy oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru, dostępne w ramach sprzedaży <i>online</i> , nie będące Wydarzeniami                                                                                             |
| <b>pay-by-link</b>                    | system informatyczny umożliwiający wykonanie szybkiej, bezpiecznej i wygodnej płatności <i>online</i> za dokonane zakupy, automatycznie generujący w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez Kupującego jest realizowany na rzecz Odbiorcy |
| <b>Operator płatności</b>             | dostawca usługi systemu/systemu informatycznego z zakresu szybkich płatności <i>online</i>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Odbiorca</b>                       | podmiot, na rzecz którego realizowana jest płatność                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>zamówienie <i>online</i></b>       | złożenie przez Kupującego zamówienia poprzez wypełnienie i doręczenie Teatrowi formularza <i>online</i> dostępnego na stronie internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>                                                                             |
| <b>strona internetowa</b>             | <a href="http://www.narodowy.pl">www.narodowy.pl</a>                                                                                                                                                                                                                              |

## **§ 2 Ogólne zasady sprzedaży *online***

1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży *online* biletów i voucherów na Wydarzenia oraz produktów. i produkcie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Kupującego.
2. Zawarcie umowy sprzedaży *online* pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej [bilety.narodowy.pl](http://bilety.narodowy.pl) i wymaga spełnienia następujących warunków:
  - 1) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail (uwaga: należy sprawdzić, czy podany adres e-mail jest prawidłowy, w przypadku błędu w adresie otrzymanie wiadomości potwierdzającej dokonanie transakcji będzie niemożliwe), a także numeru NIP, jeśli Kupującym nie jest osoba fizyczna;
  - 2) zaakceptowania przez Kupującego warunków regulaminu;
  - 3) złożenia przez Kupującego zamówienia *online*;
  - 4) uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie przelewem, płatnością pay-by-link lub kartą płatniczą;
  - 5) otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
3. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia *online*.
4. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.

5. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego opłaty za zamówienie w ciągu 120 minut od wysłania zamówienia *online* powoduje automatyczne anulowanie zamówienia *online*.
6. Płatności pay-by-link obsługiwane są przy użyciu systemu płatniczego zewnętrznego operatora płatności internetowych wskazanego na stronie internetowej Teatru, zwanego dalej Operatorem płatności.
7. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego obsługiwanego przez Operatora płatności, o którym mowa w pkt. 7 powyżej oraz za działania lub zaniechania Operatora płatności.
8. Do ceny każdego biletu, vouchera i produktu zakupionego *online* będzie doliczana prowizja z tytułu obsługi płatności przez Internet, pobierana przez Operatora płatności, o którym mowa w ust. 7 powyżej. O wysokości prowizji Kupujący zostanie poinformowany w trakcie realizacji transakcji.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 20 grudnia 2017 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. 2017 r. poz. 2454) sprzedaż objęta regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
10. Wraz z potwierdzeniem realizacji zamówienia wysłanym na adres e-mail Kupującego, Kupujący otrzymuje fakturę VAT. W formularzu zamówienia *online* należy podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Jeśli Kupującym nie jest osoba fizyczna należy podać numer NIP.

### **§ 3 Ogólne zasady uczestnictwa w Wydarzeniu**

1. Zakup biletu i vouchera oznacza akceptację przez Kupującego niniejszego regulaminu.
2. Uczestnictwo w Wydarzeniu jest równoznaczne z akceptacją przez Widza regulaminu, którego zapisy Widz jest zobowiązany przestrzegać.
3. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze, w tym odwołania przedstawienia, bez podania przyczyny. W przypadku zmian w repertuarze lub odwołanego spektaklu Teatr nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z dojazdem na Wydarzenie i za prowizję od sprzedaży.
4. Zakupiony bilet stanowi dokument uprawniający do wstępu na Wydarzenie, którego dotyczy.
5. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – po zeskanowaniu czytnikiem kodu nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
6. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za vouchery i bilety uszkodzone lub zgubione przez Kupującego. W przypadku zgubienia biletu na Wydarzenie Teatr w miarę możliwości ułatwi Widzowi zakup wejściówki na Wydarzenie.
7. Widzowie, którzy kupili bilety w cenie ulgowej, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązani są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. Teatr ma prawo odmówić wstępu na Wydarzenie osobom nieuprawnionym do zniżki.
8. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie.
9. Widz powinien przybyć do Teatru z odpowiednim wyprzedzeniem. Spóźnieni Widzowie będą wpuszczani na widownię dopiero po przerwie. W przypadku spektakli o niestandardowym układzie widowni i bez przerwy Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej.
10. Na terenie Teatru oraz podczas Wydarzeń dzieci mogą pozostawać wyłącznie pod opieką osoby pełnoletniej.
11. Podczas Wydarzeń obowiązuje zakaz filmowania, fotografowania i nagrywania dźwięku.
12. Na widowni obowiązuje zakaz używania urządzeń emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w takich urządzeniach.
13. Na widowni obowiązuje zakaz jedzenia i spożywania napojów.
14. Na terenie Teatru obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz zakaz spożywania alkoholu poza miejscami do tego wyznaczonymi.
15. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię lub wyprosić z widowni osoby naruszające zasady opisane w punktach 10, 11, 12, 13, 14 niniejszego paragrafu bez prawa do zwrotu należności za bilet.

16. Teatr ma prawo odmówić wejścia do budynku Teatru lub wyprosić z budynku Teatru osoby będące pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
17. Teatr udostępnia widzom miejsca zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, stosując ewentualne ograniczenia w zakresie prowadzenia działalności twórczej związanej z wszelkimi zbiorowymi formami kultury i rozrywki w okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii.
18. Do ustanowionego przez organy administracji rządowej limitu osób przebywających na widowni nie wlicza się widza, pod warunkiem okazania przez niego przy wejściu do Teatru biletu wraz z unijnym cyfrowym zaświadczeniem COVID lub zaświadczeniem o szczepieniu, o wyniku testu i o powrocie do zdrowia w związku z COVID-19 uznawanym za równoważne z zaświadczeniami wydawanymi zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/953 z dnia 14 czerwca 2021 r. w sprawie ram wydawania, weryfikowania i uznawania interoperacyjnych zaświadczeń o szczepieniu, o wyniku testu i o powrocie do zdrowia w związku z COVID-19 (unijne cyfrowe zaświadczenie COVID) w celu ułatwienia swobodnego przemieszczania się w czasie pandemii COVID-19.
19. Nieokazanie zaświadczenia, o którym mowa w ust. 18 skutkuje odmową wstępu na Wydarzenie. W takim przypadku nie przysługuje zwrot środków za bilet.

#### **§ 4 Zasady bezpieczeństwa**

1. Na terenie Teatru obowiązuje przestrzeganie zasad reżimu sanitarnego związanego z epidemią wirusa SARS-CoV-2. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa, o których mowa w ust. 8, 9 i 11, wynikające z obowiązujących w dniu Wydarzenia przepisów, aktualizowane są na bieżąco i udostępniane na stronie internetowej Teatru.
2. W czasie przebywania na terenie Teatru, każda osoba jest zobowiązana do:
  - 1) zachowywania co najmniej 1,5 m odstępu od innych osób,
  - 2) używania przed każdorazowym wejściem do Teatru płynu odkażającego do rąk znajdującego się przy wejściu do Teatru oraz
  - 3) zakrywania ust i nosa środkami ochrony osobistej (zgodnymi z obowiązującymi przepisami prawa), zapewnionymi we własnym zakresie.
3. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy uczestnictwa w Wydarzeniu Widzowi, który, pomimo zwrócenia mu uwagi, nie stosuje środków ochrony osobistej, o których mowa w ust. 2 pkt. 3.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu do budynku Teatru osobie, która, pomimo zwrócenia jej uwagi, nie stosuje się do zobowiązań, o których mowa w ust. 2.
5. Przed wejściem na Wydarzenie, każdy Widz jest zobowiązany do złożenia pracownikowi obsługi widowni obowiązkowego pisemnego oświadczenia, że, według swojej najlepszej wiedzy, nie jest osobą zakażoną SARS-CoV-2 oraz nie przebywa na kwarantannie lub w izolacji, zgodnie ze wzorem opublikowanym na stronie Teatru. W celu przeciwdziałania nadmiernemu gromadzeniu się w miejscu Wydarzenia, Teatr zaleca samodzielne wydrukowanie i podpisanie formularza oświadczenia przed przybyciem do Teatru. W przypadku niemożności wydrukowania oświadczenia, oświadczenie takie będzie dostępne w miejscu Wydarzenia, w tym celu jednak konieczne jest przybycie do Teatru z odpowiednim wyprzedzeniem. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy Widzowi uczestnictwa w Wydarzeniu w przypadku niezłożenia oświadczenia.
6. Widz zobowiązuje się, że w przypadku wystąpienia u niego objawów chorobowych swoistych dla wirusa SARS-CoV-2, nie weźmie udziału w Wydarzeniu.
7. Na widowni Widz może zająć wyłącznie miejsce wskazane na bilecie, za wyjątkiem wejściówki. W przypadku wejściówki Widz zajmuje miejsce wskazane przez obsługę widowni Teatru.
8. Teatr zapewnia zachowanie odpowiedniego odstępu na widowni zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu Wydarzenia.
9. Zasady korzystania z szatni obowiązujące w dniu Wydarzenia, zamieszczone są na stronie internetowej Teatru. Z windy korzystać mogą wyłącznie osoby o szczególnych potrzebach, osoby starsze, kobiety w ciąży i rodzice z dziećmi.
10. Na terenie Teatru nie ma możliwości przechowania bagażu.
11. Zasady korzystania z bufetu obowiązujące w dniu Wydarzenia, zamieszczone są na stronie internetowej Teatru.
12. W przypadku zaobserwowania u Widza objawów chorobowych swoistych dla wirusa SARS-CoV-2, obsługa widowni uprawniona jest do powstrzymania Widza przed wejściem na widownię i poinformowania służby pielęgniarstwa Teatru.

Pielęgniarka pełniąca dyżur na spektaklach podejmuje decyzję o ewentualnym odosobnieniu Widza i powiadomieniu odpowiednich służb medycznych/sanitarnych.

13. Każda osoba przebywająca w budynku Teatru powinna ograniczyć do niezbędnego minimum czas przebywania w budynku Teatru, w tym przed Wydarzeniem, jak i po Wydarzeniu, a także ograniczyć do niezbędnego minimum przemieszczanie się po budynku Teatru.
14. Przepływ Widzów będzie kontrolowany przez obsługę widowni Teatru.
15. W przypadku tworzenia się kolejek, konieczne jest stosowanie dystansu 1,5 metra.
16. Teatr zastrzega sobie prawo do podziału Widzów na grupy wpuszczane w odpowiednich odstępach czasowych a w przypadku budynków posiadających więcej niż jedno wejście – w podziale na możliwie największą liczbę wejść.
17. W miarę możliwości, wpuszczane na Wydarzenie oraz wypuszczane po Wydarzeniu będą najpierw osoby starsze.

### **§ 5 Informacje dla Widzów ze szczególnymi potrzebami**

1. Sala Bogusławskiego, scena przy Wierzbowej im. Jerzego Grzegorzewskiego i scena Studio są przystosowane dla osób ze szczególnymi potrzebami poruszających się na wózkach inwalidzkich z wyłączeniem spektakli z niestandardowym układem widowni.
2. Informujemy o konieczności zgłoszenia szczególnych potrzeb w momencie zakupu biletów lub podczas ich telefonicznej rezerwacji pod numerami telefonów: 22 69 20 604, 22 69 20 664 lub za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej: pomoc\_bilety@narodowy.pl. Pozwoli to zadbać o odpowiednią organizację wizyty w Teatrze. Informacja o godzinach pracy telefonicznej rezerwacji biletów aktualizowana jest na bieżąco i umieszczona na stronie internetowej Teatru.
3. Bilety dla Widzów poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz dla ich opiekunów są dostępne w sprzedaży bezpośredniej oraz za pośrednictwem rezerwacji telefonicznej. Ze względu na układ widowni na poszczególnych Wydarzeniach liczba miejsc dla Widzów poruszających się na wózkach inwalidzkich jest różna i zależy od układu widowni danego Wydarzenia.
4. Widzowi ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu poruszającemu się na wózku inwalidzkim, który nie może zająć miejsca numerowanego na widowni i jego opiekunowi, przysługuje prawo do zakupu biletów w cenie wejściówki. Bilety w cenie wejściówki można rezerwować telefonicznie, natomiast w sprzedaży bezpośredniej są dostępne wyłącznie w dniu Wydarzenia na godzinę przed jego rozpoczęciem w kasie Teatru.
5. Widzowi ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu poruszającemu się na wózku inwalidzkim, który może zająć miejsce numerowane na widowni i jego opiekunowi przysługuje prawo do zakupu biletów ulgowych.
6. Sala Bogusławskiego wyposażona jest w system elektronicznych urządzeń wspomagających słyszenie. Umożliwiają one osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie słuchu indywidualny odsłuch akcji scenicznej. Słuchawki do indywidualnego odsłuchu można wypożyczyć u pracowników Teatru odpowiedzialnych za obsługę widowni. Teatr zapewnia Widzom urządzenia zdezynfekowane przy użyciu płynu odkażającego o szerokim działaniu bakterio, grzybo i wirusobójczym. Lista Wydarzeń objętych indywidualnym odsłuchem akcji scenicznej jest dostępna na stronie [www.narodowy.pl](http://www.narodowy.pl).

### **§ 6 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* biletów**

1. Kupujący, w formularzu zamówienia *online*, wybiera jedną z następujących form otrzymania biletu: wydruk własny biletu albo odbiór biletu w kasach Teatru.
2. W przypadku zaznaczenia opcji o odbiorze biletu zakupionego *online* w kasach Teatru, po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 ppkt. 1) do 4) regulaminu, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji, wraz z numerem zamówienia i fakturą VAT. Odbiór biletów musi nastąpić najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.
3. Kasy biletowe Teatru czynne są zgodnie z harmonogramem opublikowanym na stronie internetowej Teatru.
4. Warunkiem odbioru w kasach biletowych Teatru biletów zakupionych *online* jest podanie kasjerowi Teatru numeru zamówienia, który został przesłany na adres e-mail wskazany w formularzu złożonego zamówienia *online*.

5. Teatr nie odpowiada za skutki przekazania przez Kupującego otrzymanego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.
6. W przypadku zaznaczenia opcji wydruk własny biletu, po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 ppkt. 1) do 4) regulaminu, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu *online*, wraz z numerem zamówienia i fakturą VAT. Bilet oraz faktura VAT są dostarczane w plikach zapisanych w formacie PDF. Bilet należy wydrukować i okazać w momencie wejścia na widownię. Do wydruku biletu należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowany kod kreskowy był dobrze widoczny. Wydrukowanego biletu nie należy zginać w miejscach, w których widoczny jest kod kreskowy, który pozwala na weryfikację biletu w momencie wejścia na Wydarzenie.
7. Prawidłowo wydrukowany bilet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, którego dotyczy.
8. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – po zeskanowaniu czytnikiem kodu nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
9. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego. W przypadku zagubienia biletu, Teatr, w miarę możliwości, ułatwi Kupującemu zakup wejściówki na Wydarzenie. Wejściówka w takiej sytuacji uprawnia Kupującego do udziału w Wydarzeniu i zajęcia miejsca na widowni wskazanego przez obsługę widowni.
10. Sprzedaż *online* biletów na określone Wydarzenie kończy się na 2 godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia. W przypadku wybranych Wydarzeń Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży *online*. Teatr poinformuje o zmianie godziny zamknięcia sprzedaży *online* na stronie internetowej Teatru.
11. W systemie sprzedaży *online* można kupić bilety w cenie pełnopłatnej, ulgowej i specjalnej.
12. Bilety w cenie ulgowej przysługują: uczniom, studentom (do 26. roku życia), doktorantom, nauczycielom, osobom powyżej 65. roku życia, emerytom, rencistom oraz osobom ze szczególnymi potrzebami, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki.
13. Widzowie ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu poruszający się na wózkach inwalidzkich, którzy nie mogą zająć miejsca numerowanego na widowni, mają prawo do zakupu biletów w cenie wejściówek w kasach Teatru, zgodnie z postanowieniami § 5 pkt.4.
14. Osoby, które kupiły w systemie sprzedaży *online* bilety w cenie ulgowej, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. Teatr ma prawo odmówić wejścia na Wydarzenie osobom nieuprawnionym do zniżki. W Teatrze nie obowiązują dopłaty do biletów wyrównujące różnice w cenach.
15. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia.
16. Na premiery organizowane przez Teatr obowiązują wyłącznie bilety w cenie pełnopłatnej a także, o ile Dyrektor Teatru nie postanowi inaczej, wejściówki.
17. System sprzedaży *online* umożliwi jednorazowo zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jedno Wydarzenie.
18. W celu zakupu większej liczby biletów niż określona w pkt. 17 powyżej konieczny jest kontakt Kupującego z telefoniczną rezerwacją biletów Teatru pod numerami: 22 69 20 604, 22 69 20 664. Informacja o godzinach pracy telefonicznej rezerwacji biletów aktualizowana jest na bieżąco i umieszczona na stronie internetowej Teatru.
19. Teatr zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów *online* w każdej chwili, bez podawania przyczyn. Teatr poinformuje o zakończeniu sprzedaży biletów *online* na stronie internetowej Teatru.
20. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży *online* nie jest równoznaczny z brakiem dostępności biletów w kasach biletowych Teatru.

### **§ 7 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* voucherów**

1. Kupujący kupuje voucher składając zamówienie za pomocą formularza zamówienia *online*.
2. Voucher zakupiony *online* jest dostępny wyłącznie w formie samodzielnego wydruku w domu.
3. Po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 ppkt. 1) do 4) regulaminu dotyczących zakupu vouchera, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu vouchera domowego *online*, wraz z numerem zamówienia i fakturą VAT. Voucher oraz faktura VAT są dostarczane w plikach zapisanych w formacie PDF. Do wydruku vouchera należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowany kod

kreskowy był dobrze widoczny. Wydrukowanego vouchera nie należy zginać w miejscach, w których widoczny jest kod kreskowy, który pozwala na weryfikację vouchera w momencie jego zamiany na bilet na konkretne Wydarzenie.

4. Prawdłowo wydrukowany voucher nie jest dokumentem uprawniającym do wstępu na Wydarzenie. Tylko wymieniony z vouchera bilet na konkretne Wydarzenie uprawnia do wstępu na to Wydarzenie.
5. Voucher może zostać wymieniony przez Kupującego na pojedynczy bilet zarówno w kasie Teatru, jak i w systemie sprzedaży online, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
6. Wymiana vouchera na bilet na określone Wydarzenie w kasie Teatru jest możliwa najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia, pod warunkiem dostępności wolnych miejsc na Wydarzeniu.
7. Voucher nie podlega wymianie na bilet na Wydarzenie w przypadku gdy cena biletu na to Wydarzenie przekracza cenę zakupu vouchera lub/i gdy decyzją Teatru, o której Teatr poinformował za pośrednictwem strony internetowej, bilety na dane Wydarzenie nie podlegają wymianie z vouchera.
8. Wymiana vouchera na bilet na określone Wydarzenie w systemie sprzedaży *online* jest możliwa najpóźniej na 2 (dwie) godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia, z zastrzeżeniem dostępności wolnych miejsc. W przypadku wybranych Wydarzeń, Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany godziny zamknięcia sprzedaży *online*. Teatr informuje o zmianie godziny zamknięcia sprzedaży *online* na stronie internetowej Teatru.
9. Voucher podlega weryfikacji w momencie jego wymiany na bilet na wybrane Wydarzenie – po użyciu kodu vouchera nie ma możliwości ponownego wykorzystania vouchera.
10. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za vouchery lub bilety wymienione z vouchera, które zostały uszkodzone lub zagubione przez Kupującego, a także udostępnione osobom trzecim. W przypadku zagubienia vouchera lub biletów wymienionych z vouchera, Teatr, w miarę możliwości, ułatwi Kupującemu zakup wejściówki na Wydarzenie. Wejściówka w takiej sytuacji uprawnia Kupującego do udziału w Wydarzeniu i zajęcia miejsca na widowni wskazanego przez obsługę widowni.
11. System sprzedaży biletów *online* umożliwia wymianę nie więcej niż 10 pojedynczych voucherów na jedno Wydarzenie w jednym zamówieniu. Prawidłowa wymiana kilku voucherów w jednym zamówieniu wymaga zaznaczenia „biletu voucher” w polu „wybierz kategorię biletu lub voucher”, wpisania w pole „wykorzystaj voucher” kodu vouchera, wyboru sposobu dostawy i przeliczenia wartości koszyka dla każdego vouchera pojedynczo.
12. W celu umożliwienia przez Teatr wymiany większej liczby voucherów niż określona w pkt. 11 powyżej konieczny jest kontakt Kupującego z telefoniczną rezerwacją biletów pod numerami: 22 69 20 604, 22 69 20 664. Informacja o godzinach pracy telefonicznej rezerwacji biletów aktualizowana jest na bieżąco i umieszczona na stronie internetowej Teatru.
13. Brak możliwości wymiany vouchera na bilet za pośrednictwem systemu sprzedaży *online* nie jest równoznaczny z brakiem biletów w kasach biletowych Teatru.

### **§ 8 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* produktów**

1. Na adres e-mail wskazany przez Kupującego w formularzu zamówienia *online* dotyczącego sprzedaży produktów, zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji sprzedaży *online* produktów, wraz z numerem zamówienia i fakturą VAT. Faktura VAT jest dostarczana w pliku zapisanym w formacie PDF.
2. Podczas składania zamówienia *online* dotyczącego sprzedaży produktów należy wybrać jedną z dwóch dostępnych opcji odbioru produktu: „odbior osobisty” lub „wysyłka produktu”. W przypadku wyboru opcji „wysyłka produktu” należy podać poprawne dane w formularzu „dane do wysyłki”.
3. W przypadku gdy Kupujący w formularzu zamówienia *online* dotyczącego sprzedaży produktów zaznaczył opcję „odbior osobisty” zobowiązany jest odebrać zamówiony produkt w terminie do 5 dni roboczych od dnia otrzymania powiadomienia o możliwości odbioru, w kasie głównej Teatru przy placu Teatralnym 3, od wtorku do piątku w godzinach pracy kasy. O możliwości odbioru Kupujący zostanie powiadomiony na adres e-mail wskazany przez Kupującego w złożonym zamówieniu *online*. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany warunków odbioru osobistego w sytuacji ograniczenia działalności Teatru i zamknięcia kas. Informacja o pracy kasy głównej Teatru aktualizowana jest na bieżąco i udostępniona na stronie internetowej Teatru.
4. Warunkiem odbioru zamówionego produktu jest podanie numeru zamówienia, który został przesłany na adres e-mail wskazany przez Kupującego w złożonym zamówieniu *online*.

5. Teatr nie odpowiada za skutki przekazania przez Kupującego otrzymanego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.
6. W przypadku gdy Kupujący podczas składania zamówienia zaznaczył opcje „wysyłka produktu”, przesyłka zostanie wysłana do Kupującego w terminie 3 dni roboczych od wpływu należności.
7. Produkty pozostają własnością Teatru do czasu odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
8. Jeśli podczas składania zamówienia na produkty zostanie wybrana opcja „wysyłka produktu” do ceny zamówienia doliczone zostaną koszty przesyłki. Aktualna informacja o wysokości opłaty za przesyłkę zamieszczona jest na stronie internetowej księgarni Teatru i widoczna przy wyborze sposobu dostawy.
9. Przesyłki dostarcza Poczta Polska, produkty są dostarczane wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

### **§ 9 Zwroty**

1. Teatr nie prowadzi żadnej wymiany biletów oraz voucherów, ani na gotówkę ani na inne Wydarzenie, za wyjątkiem biletu wymienionego z vouchera, w przypadku, o którym mowa w ust. 2 poniżej.
2. Zwroty biletów w systemie sprzedaży *online* możliwe są wyłącznie w przypadku odwołania Wydarzenia lub zmiany repertuaru. Przez zwrot biletu w przypadku biletu kupionego w systemie sprzedaży *online* należy rozumieć wyłącznie zwrot kwoty wpłaconej przez Kupującego z tytułu zakupu biletu bez uwzględnienia prowizji od sprzedaży, a w przypadku biletu wymienionego z vouchera, przez zwrot biletu należy rozumieć wyłącznie wymianę biletu na inne Wydarzenie.
3. Informacja o Wydarzeniach odwołanych oraz o zmianie repertuaru jest przekazywana na adres e-mail podany w formularzu zamówienia *online*.
4. W przypadkach, o których mowa w pkt. 2 niniejszego paragrafu, zwrot wpłaconej przez Kupującego kwoty nastąpi, za pośrednictwem systemu sprzedaży *online* na konto z którego Kupujący dokonał wpłaty, po wcześniejszym wystawieniu faktury korygującej.

### **§ 10 Odstąpienie od umowy**

1. Kupujący, wyłącznie w odniesieniu do umowy sprzedaży *online* produktów, ma prawo odstąpienia od umowy sprzedaży produktu, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od, odpowiednio, daty osobistego odbioru produktu albo daty doręczenia przesyłki z produktem, pod warunkiem, że produkty nie były używane ani nie noszą śladów zniszczenia.
2. Kupujący odstępuje od umowy sprzedaży produktu składając Teatrowi jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży produktu. Kupujący może przy tym skorzystać ze wzoru formularza, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży produktu może być złożone osobiście, przesłane listem lub pocztą elektroniczną z wykorzystaniem następujących danych: Teatr Narodowy, plac Teatralny 3, 00-077 Warszawa, e-mail: kancelaria@narodowy.pl
4. W przypadku przesłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, Teatr prześle Kupującemu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy w wersji pisemnej.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać wysłane przed upływem terminu odstąpienia od umowy o którym mowa w pkt. 1 powyżej.
6. Produkt należy zwrócić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy, wraz z otrzymanym numerem zamówienia i wydrukowaną fakturą VAT oraz dopiskiem „ZWROT”, na adres Teatru (plac Teatralny 3, 00-077 Warszawa). Strony zgodnie uznają termin za zachowany, jeżeli produkt zostanie odesłany przed upływem 14 dni.
7. Pieniądze zostaną zwrócone w terminie 14 dni roboczych od złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie wcześniej jednak niż przed zwrotem produktu Teatrowi, płatnością pay-by-link na konto, za pośrednictwem którego Kupujący zapłacił za produkt. Teatr zwróci kwotę równą cenie zapłaconej przez Kupującego za produkt powiększoną o koszt najtańszej opcji przesyłki pocztowej.
8. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.



9. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu wynikającej z korzystania z produktu w sposób inny niż wynika to z charakteru, cech lub funkcjonowania produktu.
10. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy sprzedaży biletów na Wydarzenia ani voucherów zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z 30 maja 2014 o prawach konsumenta (Dz. U. 2020, poz. 287 ze zm.).

### **§ 11 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży *online* biletów i voucherów wymagają pisemnego zgłoszenia reklamacji na adres poczty elektronicznej Teatru: pomoc\_bilety@narodowy.pl w terminie 2 (dwóch) dni roboczych od dnia otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji.
2. Rozpatrzenie reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* biletów i voucherów nastąpi nie później niż w terminie 5 (pięciu) dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji.
3. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Teatr reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* biletów i voucherów, Teatr zwróci Kupującemu równowartość ceny biletów bez uwzględnienia prowizji od sprzedaży.
4. Reklamacje dotyczące sprzedaży *online* produktów wymagają pisemnego zgłoszenia reklamacji na adres poczty elektronicznej Teatru: pomoc\_bilety@narodowy.pl w terminie 2 (dwóch) dni roboczych, odpowiednio od dnia doręczenia przesyłki z produktem albo odbioru produktu w siedzibie Teatru, w zależności od wybranej opcji.
5. Reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* produktów podlegają wyłącznie produkty zawierające wady tkwiące w sprzedanym produkcie lub powstałe podczas dostawy przez Teatr.
6. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* produktów jest doręczenie produktu na adres siedziby Teatru (plac Teatralny 3, 00-077 Warszawa) wraz z numerem zamówienia, wydrukowaną fakturą VAT i opisem przyczyn reklamacji, w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
7. Reklamacje dotyczące sprzedaży *online* produktów rozpatrywane są w terminie 5 (pięciu) dni roboczych od dnia doręczenia produktu wraz z dokumentami, o których mowa w pkt. 6 niniejszego paragrafu.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Teatr reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* produktów, zareklamowany produkt zostanie wymieniony na inny egzemplarz, a jeśli będzie to niemożliwe, Teatr zwróci Kupującemu równowartość ceny produktu.

### **§ 12 Zaproszenia**

1. Na prośbę Widza, bilety zakupione *online* na Wydarzenie i bilety wymienione z vouchera na Wydarzenie, mogą być przepisane na druk zaproszenia w kasach Teatru, w godzinach pracy kas. Zakupione bilety pozostają w ewidencji rozliczeniowej Teatru.
2. Na zaproszeniu umieszczony zostanie: tytuł Wydarzenia, data i godzina rozpoczęcia oraz numer rzędu i miejsce.

### **§ 13 Awaria Systemu sprzedaży *online***

1. W przypadku nagłej awarii Systemu sprzedaży *online* biletów, Teatr zawieszona sprzedaż biletów do czasu jej usunięcia. Na Wydarzenie wpuszczani są tylko Widzowie, którzy posiadają bilet uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu.
2. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku awarii, o której mowa w ust. 1, w szczególności nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych w związku z przyjazdem na Wydarzenie.

### **§ 14 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupującego/Widza w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów/voucherów oraz w wyniku składania oświadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 5 regulaminu jest Teatr.
2. Podanie przez Kupującego/Widza danych osobowych w procesie sprzedaży biletów/voucherów oraz w wyniku składania oświadczenia, o którym mowa w § 4 ust. 5 regulaminu jest dobrowolne i równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych wskazanych przez Kupującego/Widza w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym/Widzem, w celu sprzedaży biletów, a także w celu przekazania na żądanie

właściwych służb sanitarnych w zakresie niezbędnym do dochodzenia epidemiologicznego zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi zapobiegania, przeciwdziałania, zwalczania SARS-CoV-2 (COVID-19).

3. Dane osobowe są przechowywane i przetwarzane przez Teatr z zachowaniem wymogów ochrony danych osobowych określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.
4. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązującym prawie, a ich przestrzeganie nadzoruje specjalnie wyznaczona do tego celu osoba IOD, z którą można kontaktować się pod adresem [iodo@narodowy.pl](mailto:iodo@narodowy.pl), lub przysyłając korespondencje na adres Teatru.
5. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania, uaktualniania, usunięcia, przeniesienia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
6. Kupujący/Widz wyraża zgodę na wykonywanie przez Teatr na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne dla realizacji wskazanych w regulaminie celów przetwarzania danych osobowych. W szczególności Teatr jest upoważniony do utrwalania, przechowywania i usuwania danych osobowych Kupujących/Widzów.
7. Kupujący/Widz ma prawo swobodnego i bezpłatnego dostępu do swoich danych osobowych w każdym czasie, prawo ich poprawiania, a także prawo żądania zaprzestania ich przetwarzania i ich usunięcia, przeniesienia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania.
8. W każdej chwili, Kupującemu/Widzowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego UODO.

#### **§ 15 Postanowienia końcowe**

1. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów, voucherów i produktów przez Kupującego. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasach biletowych Teatru.
3. Informacje na temat repertuaru, cen biletów oraz godzin pracy Działu Promocji i Organizacji Widowni oraz kas biletowych Teatru aktualizowane są na bieżąco i publikowane na stronie internetowej Teatru.

ZAŁĄCZNIK nr. 1

Miejscowość, data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

/imię i nazwisko Kupującego

adres Kupującego/ adres poczty elektronicznej:

**Teatr Narodowy**

plac Teatralny 3

00-077 Warszawa

#### Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Ja, [imię i nazwisko Kupującego] \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów /nazwa, tytuł, liczba/:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data zawarcia umowy sprzedaży \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Podpis Kupującego