

# **REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W TEATRZE ROZRYWKI W CHORZOWIE**

## **Spis treści**

- 1. Definicje.**
- 2. Informacje dla widzów.**
- 3. Rezerwacja biletów indywidualnych.**
- 4. Rezerwacja biletów grupowych.**
- 5. Sprzedaż biletów.**
- 6. Zwroty.**
- 7. Zakup biletów on-line.**
- 8. Ochrona danych w systemie on-line.**
- 9. Zwroty w systemie on-line.**
- 10. Zapisy końcowe.**

## **DEFINICJE**

1. Teatr – Teatr Rozrywki z siedzibą w Chorzowie przy ulicy M. Konopnickiej 1.
2. Kasy – miejsca sprzedaży biletów w siedzibie Teatru – wejście u zbiegu ulic M. Konopnickiej i Katowickiej.
3. Spektakle własne – spektakle nieoznaczone w repertuarze Teatru jako spektakle gościnne.
4. Widz – osoba uczestnicząca w wydarzeniu artystycznym.
5. Kupujący – osoba nabywająca bilet dla siebie lub dla osób trzecich.
6. Sprzedaż – sprzedaż biletów w kasie Teatru lub za pośrednictwem systemu on-line.

## **INFORMACJE DLA WIDZÓW** (dotyczy również sprzedaży on-line)

1. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny.
2. WIDZOWIE proszeni są o wcześniejsze przybycie do Teatru. SPOŹNIENI będą w miarę możliwości wprowadzani na widownię PRZEZ BALKON i proszeni o zajęcie WOLNYCH MIEJSC, WSKAZANYCH PRZEZ OBSŁUGĘ WIDOWNI.
3. WIDZOWIE SPOŹNIENI NIE BĘDĄ WPUSZCZANI NA MIEJSCA NA PARTERZE.
4. Zajęcie miejsc wydrukowanych na bilecie będzie możliwe w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana w spektaklu. W związku ze specyficznymi warunkami NA MAŁEJ SCENIE WIDZOWIE SPOŹNIENI NIE BĘDĄ WPUSZCZANI NA WIDOWNIĘ AŻ DO PRZERWY, jeżeli została ona przewidziana w spektaklu.
5. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz spożywania jedzenia i napojów.
6. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz siadania na schodach.
7. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz nagrywania audio i video.

8. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 1995 r. o ochronie zdrowia przed następstwem używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.
9. Widzowie niestosujący się do instrukcji pracowników Teatru w przypadkach naruszenia regulaminu lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych widzów zostaną poproszeni o opuszczenie Teatru. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot ani wymiana biletów.
10. **ZAKUP BILETU OZNACZA AKCEPTACJĘ PRZEZ KLIENTA POWYŻSZEGO REGULAMINU WE WSZYSTKICH JEGO ASPEKTACH.**
11. **Teatr informuje, że zapłata za bilety zakupione w systemie on-line będzie dokonywana za pomocą podmiotu wykonującego na rzecz teatru usługi płatnicze: Pay Pro SA z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, Poznań 60-327, posługującego się adresem internetowym [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl)**
12. W przypadku imprez, w ramach których Teatr prowadzi dystrybucję biletów na zlecenie osób trzecich, Teatr zastrzega sobie odmienne terminy zwrotów za sprzedane bilety. Terminy te zostaną podane odrębnie do wiadomości na stronie internetowej Teatru oraz w kasie Teatru.

### **REZERWACJE BILETÓW INDYWIDUALNYCH**

1. Rezerwacji indywidualnych można dokonywać osobiście w kasie Teatru lub Biurze Obsługi Widzów, bądź telefonicznie pod numerami 32 346 19 31, 32, 33 oraz 32 346 19 34 – kasa.
2. Rezerwacji telefonicznej można dokonać jedynie podając pracownikowi Biura Obsługi Widzów imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego. Tym samym widzowie wyrażają zgodę na kontakt ze strony teatru w celu skutecznej obsługi rezerwacji w przypadkach ewentualnych zmian w repertuarze itp.
3. **Termin odbioru biletów zarezerwowanych telefonicznie w kasie Teatru wynosi 7 dni.** Po tym terminie rezerwacje zostają automatycznie anulowane, a miejsca skierowane do ponownej sprzedaży.
4. Do ostatniego dnia obowiązywania rezerwacji możliwe jest jej przedłużenie na czas wyznaczony przez pracownika Biura Obsługi Widzów, zależny od aktualnego stanu sprzedaży biletów na dany spektakl.
5. Przedłużenie rezerwacji wiąże się ze zmianą zarezerwowanego miejsca.
6. W dniu spektaklu rezerwacja jest możliwa tylko telefonicznie po uzgodnieniu z pracownikiem BOW, w oparciu o aktualną i prognozowaną liczbę wolnych miejsc na spektakl (nie dotyczy sprzedaży on-line – patrz „Zakup biletów on-line” pkt. 10).

### **REZERWACJE BILETÓW GRUPOWYCH**

1. Rezerwacji grupowych powyżej 10 biletów prosimy dokonywać przez telefoniczny lub osobisty kontakt z Biurem Obsługi Widzów oraz złożenie

- pisemnej, podpisanej przez upoważnione osoby rezerwacji, przesłanej faksem lub mailem na adres [bow@teatr-rozrywki.pl](mailto:bow@teatr-rozrywki.pl), nie później niż 2 dni od daty złożenia rezerwacji telefonicznej. Termin odbioru lub płatności za bilety zarezerwowane telefonicznie lub w kasie Teatru jest uzależniony od daty spektaklu i ustala się go indywidualnie z pracownikiem BOW.
2. Rezerwacje grupowe, które nie zostały zapłacone w terminie podanym przez pracownika Biura Obsługi Widzów, są automatycznie anulowane i skierowane do ponownej sprzedaży.
  3. Na 2 dni przed spektaklem oraz w dniu spektaklu nie ma już możliwości dokonywania rezerwacji grupowych. W tej sytuacji Biuro Obsługi Widzów i kasa udzielają informacji o aktualnej i prognozowanej liczbie wolnych miejsc na spektakl.
  4. W przypadku rezerwacji grupowej powyżej 50 osób (Duża Scena) i 20 osób (Mała Scena) wymagana jest zaliczka o wartości co najmniej 50% sumy zarezerwowanych biletów.
  5. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe oraz zaliczki prosimy dokonywać osobiście w kasie Teatru bądź przelewem na rachunek bankowy Teatru w Banku Śląskim o/Chorzów, nr 69 1050 1243 1000 0090 3047 5132.
  6. Po dokonaniu płatności przelewem potwierdzenie dokonania wpłaty winno być przesłane faksem (nr 32 346 19 39) lub mailem na adres [bow@teatr-rozrywki.pl](mailto:bow@teatr-rozrywki.pl)
  7. W przypadku płatności przelewem, w tytule przelewu należy podać imię, nazwisko, nazwę instytucji oraz numer rezerwacji.
  8. Brak wpłaty zaliczki najpóźniej do 2 dni przed datą spektaklu powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji i skierowanie miejsc do ponownej sprzedaży.
  9. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
  10. Zarezerwowane i opłacone bilety indywidualne i grupowe można odbierać w kasach Teatru do dnia spektaklu, jednak prosimy o odbiór najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem spektaklu.

## **SPRZEDAŻ BILETÓW**

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzi kasa Teatru, czynna od poniedziałku do piątku w godz. 09.00-20.00, w soboty, niedziele i święta – na dwie godziny przed pierwszym spektaklem. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy kasy ustalane są indywidualnie.
2. Płatności za bilety w kasie Teatru można dokonywać gotówką lub kartą. Teatr nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą spowodowane przez operatora systemu.
3. Faktury VAT wystawiane są na życzenie klientów zgodnie z zapisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

4. Teatr nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów indywidualnych. Wysyłka biletów grupowych odbywa się na ryzyko klienta.

## ZWROTY

1. Bilety grupowe powyżej 10 sztuk można zwracać najpóźniej na 10 dni do daty spektaklu.
2. Bilety indywidualne można zwracać najpóźniej na 3 dni przed datą rozpoczęcia spektaklu.
3. Po terminach wymienionych w pkt. 1 i 2 możliwa będzie jedynie zmiana terminu spektaklu lub wybór innego tytułu z repertuaru własnego Teatru.
4. Zmiana, o której mowa w pkt. 3 musi zostać zrealizowana w ciągu kolejnych 2 miesięcy pracy Teatru.
5. Bilety na imprezy impresaryjne nie podlegają wymianie. Zwrotów można dokonywać najpóźniej na 3 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Po upływie wymienionego terminu nie ma możliwości zwrotu należności za zakupiony bilet.
6. Warunkiem zwrotu należności za bilety jest okazanie paragonu fiskalnego lub faktury zakupu oraz zakupionego biletu.
7. Zwrotów należności za zakupione bilety dokonuje się gotówką w kasie lub przelewem, po wcześniejszym uzgodnieniu z pracownikiem BOW. Koszt zwrotu należności przelewem ponosi klient. Teatr przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty stanowiącej wartość zakupionego biletu – cena widniejąca na bilecie (z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24).
8. Bilety uszkodzone mogą podlegać wymianie, bilety z oderwanym kuponem kontrolnym nie podlegają zwrotowi ani wymianie.
9. W przypadku, gdy Teatr nie będzie w stanie przyjąć rezygnacji, istnieje możliwość przekazania rezerwacji osobom trzecim – do zakupu biletów w kasach wystarczy znajomość nazwiska oraz numeru rezerwacji.
10. W przypadku odwołania imprezy z przyczyn oddziaływania sił wyższych (kataklizmy, klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, żałoba narodowa itp.) osobom, które zakupiły bilety, przysługuje zwrot należności w terminie do 2 miesięcy od planowanej daty imprezy lub – w miarę możliwości – wymiana na inny termin.
11. Teatr nie przewiduje możliwości zwrotu kwoty za tzw. „bilet otwarty”.

## ZAKUP BILETÓW ON-LINE

1. Zakup biletów w systemie on-line oznacza akceptację przez kupującego regulaminu rezerwacji i zakupu biletów.
2. Sprzedaż biletów w systemie on-line odbywa się zgodnie z procedurą:
  - a. dokonania rezerwacji i zamówienia on-line przez zakładkę **kup bilet**,
  - b. wypełnienia formularza i wymaganych w nim danych,
  - c. uiszczenia zapłaty za zamówienie przez system płatności **przelewy24.pl**,

- d. otrzymania przez zamawiającego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail,
  - e. w przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury VAT, Kupujący zobowiązany jest podczas zamawiania zaznaczyć opcję **faktura** i podać wszystkie poprawne dane, niezbędne do jej wystawienia,
  - f. w momencie potwierdzenia przez przelewy24.pl przyjęcia płatności, na adres e-mailowy, wskazany przez kupującego, jest przesyłany bilet elektroniczny do samodzielnego wydruku. Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie, znany tylko kupującemu.
  - g. wstęp na wydarzenie kulturalne jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji.
3. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu płatniczego przelewy24.pl.
  4. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. dotyczącym sprzedaży biletów w zakresie zamówień i płatności drogą internetową, która nie podlega fiskalizacji.
  5. Zakupienie biletu ulgowego w systemie on-line podlega weryfikacji przed wejściem na spektakl. W tym celu należy okazać stosowny dokument uprawniający do zniżki.
  6. Kupujący może skorzystać, poprzez wybranie właściwej opcji, z możliwości odbioru biletu w kasie Teatru.
  7. Kupujący jest odpowiedzialny za stan i bezpieczeństwo biletu. Udostępnianie go osobom trzecim lub przekazywanie numeru zamówienia może uniemożliwić kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu artystycznym.
  8. System sprzedaży on-line umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż dziesięciu pojedynczych biletów na jedno wydarzenie. W przypadku konieczności zakupu większej liczby biletów, Teatr prosi o kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Widzów lub Kasą biletową Teatru.
  9. W przypadku zakupu biletu przez kupującego na rzecz innej osoby, jest on zobowiązany do podania imienia i nazwiska tej osoby na kupowanym bilecie.
  10. Sprzedaż biletów w Systemie on-line kończy się 1 godzinę przed terminem (godziną) spektaklu. Teatr zastrzega sobie prawo do wcześniejszego zakończenia sprzedaży on-line lub prowadzenia sprzedaży biletów na dane wydarzenie tylko w kasie biletowej Teatru, bez konieczności podawania przyczyn. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku biletów w Kasie biletowej Teatru. W tym przypadku wskazany jest kontakt telefoniczny z BOW.
  11. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za:
    - a. skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia,
    - b. wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu oraz sieci Internet,
    - c. za bilety zagubione przez Kupującego,

- d. funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego,
  - e. wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji,
  - f. przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
12. W celu wejścia na spektakl Kupujący winien posiadać bilet z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
  13. Przy zakupie biletów płatności realizowane są przy pomocy przelewów elektronicznych.
  14. Bilety pozostają własnością Teatru do czasu odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez kupującego.
  15. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 15 min od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
  16. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 oraz jej agentów Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 za pośrednictwem serwisu internetowego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl). Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w pkt. 15 powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. właściciela serwisu [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), z którym należy się bezpośrednio skontaktować, wysyłając maila na adres: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl).
  17. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl).

## **OCHRONA DANYCH W SYSTEMIE ON-LINE**

1. Przechowywanie i przetwarzanie otrzymanych danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w Ustawie o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r., nr 101, poz. 926 z późn. zmianami) oraz w Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204).
2. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualnienia.
3. Poprzez wypełnienie formularza zamówienia w systemie sprzedaży on-line na stronie Teatru [www.teatr-rozrywki.pl](http://www.teatr-rozrywki.pl) Kupujący wyraża zgodę na:
  - a. przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr oraz firmę Pay Pro/ DialCom24 Sp. z o.o. prowadzącą obsługę płatności elektronicznych [przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), danych osobowych w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym;
  - b. wykonywanie wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów;

- c. ponadto Kupujący wyraża zgodę na otrzymywanie od Teatru informacji o charakterze promocyjno-reklamowym drogą elektroniczną po zaznaczeniu właściwej opcji w procesie zamawiania.
4. Dokonując zakupu on-line Kupujący zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz niewprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki powstałe w wyniku nieprawidłowego wypełnienia formularzy, wniosków i innych dokumentów w zakresie podanych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Kupujący.

### **ZWROTY W SYSTEMIE ON-LINE**

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu dwóch dni roboczych od momentu zakupu biletów, na wskazany adres mailowy: [bow@teatr-rozrywki.pl](mailto:bow@teatr-rozrywki.pl) albo w Biurze Obsługi Widzów – osobiście lub telefonicznie w godzinach jego otwarcia.
2. W przypadku, gdy spektakl nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Teatru, Teatr przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty, stanowiącej wartość zakupionego biletu – cena widniejąca na bilecie (z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24) na podstawie pisemnego oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od zakupu dostarczonego do Teatru faksem lub mailem jako załącznik-skan, w terminie do 60 dni po odwołanym spektaklu. Aby otrzymać zwrot za zakupione bilety drogą elektroniczną należy nadesłać e-bilet (w przypadku posiadania faktury-kopię faktury) na adres Teatru, dostarczyć osobiście lub przesłać na adres e-mail Teatru [bow@teatr-rozrywki.pl](mailto:bow@teatr-rozrywki.pl) oraz dołączyć następujące informacje: imię i nazwisko Kupującego, numer transakcji lub adres e-mail podany w zamówieniu w systemie sprzedaży Przelewy24, nr konta bankowego na który ma być dokonany zwrot. Dopuszcza się możliwość zwrotu w innej formie np. gotówka, przelew bankowy.
3. Teatr przewiduje zwrot biletów zakupionych w opcji on-line wyłącznie najpóźniej na trzy dni przed data rozpoczęcia imprezy.
4. W przypadku rezygnacji z zakupu biletu z powodu, który nie leży po stronie Teatru, Teatr pobiera koszty manipulacyjne w wysokości 10% od kwoty zakupionego biletu.
5. Przy zwrotach nadpłat Teatr pobiera koszty przelewu, nie mniej niż 1,20 zł.

### **ZAPISY KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasie biletowej Teatru.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 września 2014 r.