

# Regulamin Teatru Narodowego w Warszawie

## dotyczący sprzedaży online

§ 1 Definicje

§ 2 Ogólne zasady sprzedaży *online*

§ 3 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* biletów

§ 4 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* produktów

§ 5 Zwroty

§ 6 Odstąpienie od umowy

§ 7 Reklamacje

§ 8 Zaproszenia

§ 9 Ochrona danych osobowych

§ 10 Postanowienia końcowe

### § 1 Definicje

<b>Regulamin</b>	niniejszy Regulamin Teatru Narodowego w Warszawie dotyczący sprzedaży online biletów na wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze Narodowym oraz wydawnictw Teatru Narodowego i pamiątek związanych ze statutową działalnością Teatru
<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 Pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa
<b>Teatr</b>	Teatr Narodowy w Warszawie
<b>Wydarzenia</b>	spektakle, koncerty i inne wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży online
<b>Kupujący</b>	korzystający z systemu sprzedaży online Teatru

<b>system sprzedaży online</b>	system informatyczny Teatru umożliwiający sprzedaż przez Teatr biletów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów, za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>
<b>sprzedaż online</b>	sprzedaż biletów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów, dokonywana za pośrednictwem strony internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>
<b>produkty</b>	wydawnictwa Teatru Narodowego, tj. książki, plakaty, programy oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru, dostępne w ramach sprzedaży online
<b>pay-by-link</b>	system informatyczny umożliwiający wykonanie szybkiego, bezpiecznego i wygodnego przelewu za dokonane zakupy, automatycznie generujący w bankowości internetowej gotowy przekaz pieniężny, który po zatwierdzeniu przez płaćącego jest realizowany na rzecz odbiorcy
<b>zamówienie online</b>	złożenie przez Kupującego zamówienia poprzez wypełnienie i doręczenie Teatrowi Narodowemu formularza online dostępnego na stronie internetowej <a href="http://bilety.narodowy.pl">bilety.narodowy.pl</a>

## § 2

### Ogólne zasady sprzedaży online

1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży online biletów na Wydarzenia oraz produktów.
2. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym bilecie i produkcie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Kupującego.
3. Zawarcie umowy sprzedaży online pomiędzy Kupującym a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru [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),
  - 2) zaakceptowania przez Kupującego warunków Regulaminu,

- 3) złożenia przez Kupującego zamówienia online,
  - 4) uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie przelewem pay-by-link lub kartą płatniczą,
  - 5) otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
4. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia online.
  5. Zamówienie uważa się za złożone z chwilą odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Kupującego.
  6. Brak potwierdzenia przez bank Kupującego opłaty za zamówienie w ciągu 30 minut od wysłania zamówienia online powoduje automatyczne anulowanie zamówienia online.
  7. Płatności obsługiwane są przy wykorzystaniu systemu płatniczego PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajową instytucję płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.000.000 PLN, w całości opłaconym, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444. T: +48 61 630 60 05 F: +48 61 630 61 05 E: [pomoc@payu.pl](mailto:pomoc@payu.pl), zwaną dalej PayU.
  8. Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego obsługiwanego przez PayU, o którym mowa w pkt 7 powyżej oraz za działania lub zaniechania PayU.
  9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 4 listopada 2014 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz.U.2014.1544 ze zm.) 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.
  11. Faktura VAT może być wystawiona wyłącznie z danymi Kupującego.

### § 3

#### Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży online biletów

1. Kupujący, w formularzu zamówienia online, wybiera jedną z następujących form otrzymania biletu: samodzielny wydruk (bilet domowy) albo odbiór biletu w kasach Teatru.
2. W przypadku zaznaczenia opcji o odbiorze biletu zakupionego online w kasach Teatru, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletów online, wraz z osobistym numerem zamówienia i fakturą VAT. Odbiór biletów musi nastąpić najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia.
3. Kasa biletowa Teatru przy pl. Teatralnym 3 czynna jest od wtorku do soboty od godziny 11.00 do 14.30 i od 15.00 do 19.00, natomiast w niedzielę czynna jest od godz. 16.00 lub na 2 godziny przed rozpoczęciem spektaklu. Kasa biletowa przy ul. Wierzbowej 3 jest czynna w dniach, w których grane są spektakle, na godzinę przed ich rozpoczęciem.
4. Warunkiem odbioru w kasach biletowych Teatru biletu kupionego online jest podanie kasjerowi Teatru osobistego numeru zamówienia, który został przesłany na adres e-mail wskazany w formularzu złożonego zamówienia online.
5. Teatr nie odpowiada za skutki przekazania osobistego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.
6. W przypadku zaznaczenia opcji biletu domowego, na wskazany przez Kupującego adres e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji zakupu biletu online, wraz z osobistym numerem zamówienia i fakturą VAT. Bilet oraz faktura VAT są dostarczane w plikach zapisanych w formacie PDF. Bilet domowy należy wydrukować i okazać w momencie wejścia na Wydarzenie. Do wydruku biletu domowego należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. Wydrukowanego biletu nie należy zginać.
7. Prawidłowo wydrukowany bilet domowy stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, którego dotyczy.
8. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – 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, umożliwi 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 3 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 [www.narodowy.pl](http://www.narodowy.pl).
11. W systemie sprzedaży biletów online można kupić wyłącznie bilety normalne i ulgowe.
12. Osoby, które kupiły w systemie sprzedaży online bilety ulgowe, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. Teatr ma prawo odmówić wejścia osobom nieuprawnionym do zniżki. W Teatrze nie obowiązują żadne dopłaty do biletów wyrównujące różnice w cenach.
13. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia.
14. Na premiery organizowane przez Teatr obowiązują wyłącznie bilety pełnopłatne.
15. System sprzedaży biletów online umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jedno Wydarzenie.
16. W celu umożliwienia przez Teatr zakupu większej liczby biletów niż określona w pkt 15 konieczny jest kontakt Kupującego z Działem Promocji i Organizacji Widowni Teatru, od poniedziałku do soboty od godziny 9.00 do 19.00, w niedzielę od godziny 16.00 do 19.00, pod numerami telefonów: 22 69 20 604, 22 69 20 664.
17. Teatr zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów online w każdej chwili, bez podawania przyczyn Teatr poinformuje o zakończeniu sprzedaży biletów online na stronie internetowej [www.narodowy.pl](http://www.narodowy.pl)
18. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie jest równoznaczny z brakiem biletów w kasach biletowych Teatru.

#### § 4

#### 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 osobistym 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: „odbiór osobisty” lub „wysyłka produktu”. W przypadku wyboru opcji „wysyłka produktu” należy podać poprawne dane w formularzu „dane do wysyłki”.

3. W przypadku, kiedy Kupujący w formularzu zamówienia online dotyczącego sprzedaży produktów zaznaczył opcję „odbiór osobisty”, może odebrać zamówiony produkt w kasach Teatru, od wtorku do piątku, w godz. 11.00-14.30 i 15.00-19.00. O możliwości odbioru Kupujący zostanie powiadomiony na adres e-mail wskazany przez Kupującego w złożonym zamówieniu online.
4. Warunkiem odbioru zamówionego produktu jest podanie osobistego numeru zamówienia, który został przesłany na adres e-mail wskazany przez Kupującego w złożonym zamówieniu online.
5. Teatr nie odpowiada za skutki przekazania osobistego numeru zamówienia osobom nieuprawnionym.
6. W przypadku, kiedy Kupujący podczas składania zamówienia zaznaczył opcję „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 towary zostanie wybrana opcja „wysyłka produktu” do ceny zamówienia doliczone zostaną koszty przesyłki. Opłata za przesyłkę jest stała i wynosi 8,50 zł.
9. Przesyłki dostarcza Poczta Polska, produkty są dostarczane wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

## **§ 5**

### **Zwroty**

1. Teatr nie prowadzi żadnej wymiany biletów.
2. Zwroty biletów w systemie sprzedaży online możliwe są wyłącznie w przypadku odwołania Wydarzenia lub zmiany repertuaru.
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. 2-3 niniejszego paragrafu, zwrot kwot wpłaconych przez Kupującego nastąpi po wystawieniu faktury korygującej, przelewem na konto za pośrednictwem którego Kupujący dokonał wpłaty.

## § 6

### **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 są zniszczone.
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 pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną, z wykorzystaniem następujących danych: Teatr Narodowy, Pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa, fax: 22 69 20 742, e-mail: [kancelaria@narodowy.pl](mailto: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 na trwałym nośniku.
5. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać wysłane przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. Produkt należy zwrócić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy, wraz z otrzymanym osobistym numerem zamówienia i wydrukowaną fakturą VAT oraz dopiskiem „ZWROT,” na adres Teatru (Pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa). Termin jest zachowany, jeżeli produkt zostanie odesłany przed upływem terminu 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, przelewem bankowym na konto, za pośrednictwem którego Kupujący zapłacił za produkt. Teatr zwróci kwotę równą cenie zapłaconej przez Kupującego za produkt powiększonej o koszt najtańszej opcji przesyłki pocztowej.

8. Kupujący ponosi bezpośrednie koszty zwrotu produktu.
9. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu wynikające z korzystania z produktu w sposób inny niż wynika to z charakteru, cech lub funkcjonowania produktu.
10. Prawo odstąpienie od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy sprzedaży biletów na Wydarzenia – zgodnie z art. 38 pkt 12) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827 ze zm.).

## § 7

### Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży online biletów wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: [pomoc\\_bilety@narodowy.pl](mailto:pomoc_bilety@narodowy.pl), w terminie dwóch dni roboczych od dnia otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji.
2. Rozpatrzenie reklamacji dotyczącej sprzedaży online biletów następuje nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji.
3. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Teatr reklamacji dotyczącej sprzedaży online biletów, Teatr zwróci Kupującemu równowartość ceny biletu.
4. Reklamacje dotyczące sprzedaży online produktów wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: [pomoc\\_bilety@narodowy.pl](mailto:pomoc_bilety@narodowy.pl), w terminie dwóch dni roboczych, odpowiednio, od dnia doręczenia przesyłki z produktem albo odbioru produktu w siedzibie Teatru, w zależności od wybranej opcji odbioru.
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 Teatru (Pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa) wraz z osobistym 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 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, produkt zostanie wymieniony na inny – pełnowartościowy, a jeśli będzie to niemożliwe, Teatr zwróci Kupującemu równowartość ceny produktu.



## § 8

### Zaproszenia

1. Na prośbę Widza, zakupione *online* bilety na Wydarzenie mogą być przepisane na druk zaproszenia w Dziale Promocji i Organizacji Widowni, od wtorku do piątku w godzinach 11-14.30 i 15-16. Zakupione bilety pozostają w ewidencji rozliczeniowej Działu Promocji i Organizacji Widowni.
2. Na druku zaproszenia umieszczony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina rozpoczęcia oraz rząd i miejsce.

## § 9

### Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupujących w procesie sprzedaży online jest Teatr, z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego paragrafu.
2. Złożenie zamówienia online przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych wskazanych przez Kupującego w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów i produktów online.
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązującym prawie.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
5. Teatr przekazuje PayU dane osobowe Kupujących i zezwala na ich wykorzystywanie przez PayU w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupujących w ramach systemu sprzedaży online w związku z korzystaniem przez nich z systemu sprzedaży online, a także w celu wypełnienia przez PayU obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności. Przekazanie danych osobowych Kupujących spółce PayU dotyczy danych niezbędnych do realizacji celów opisanych powyżej i obejmuje w szczególności: imię i nazwisko, adres, adres e-mail. W odniesieniu do przekazanych danych osobowych PayU staje się ich administratorem. Powierzenie PayU przez Teatr przetwarzania danych osobowych Kupujących następuje na czas trwania Umowy pomiędzy Teatrem, a PayU oraz obejmuje dane osobowe niezbędne do realizacji tego celu.

**§ 10**  
**Postanowienia końcowe**

1. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów 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. Wydarzenia zaczynają się punktualnie.
3. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej.
4. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie pod wpływem alkoholu i substancji odurzających.
5. Widzowie proszeni są o wcześniejsze przybycie do Teatru. Spóźnieni Widzowie będą w miarę możliwości wprowadzani na widownię i proszeni o zajęcie wolnych miejsc wskazanych przez Obsługę Widowni.
6. Podczas Wydarzeń obowiązuje zakaz filmowania, fotografowania i nagrywania dźwięku.
7. Na widowni obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych.
8. Na widowni obowiązuje zakaz spożywania jedzenia i napojów.
9. Na terenie Teatru obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych poza miejscami do tego wyznaczonymi.
10. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy Działu Promocji i Organizacji Widowni oraz kas biletowych Teatru opublikowane są na stronie internetowej Teatru [www.narodowy.pl](http://www.narodowy.pl).
11. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [bilety.narodowy.pl](http://bilety.narodowy.pl) oraz w kasach biletowych Teatru.
12. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
13. Regulamin obowiązuje od dnia 17 maja 2016 r.

ZAŁĄCZNIK 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