



TEATR NARODOWY

ZAŁOŻONY W ROKU 1765

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* voucherów
- § 5 Informacje dla widzów ze szczególnymi potrzebami
- § 6 Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży *online* produktów
- § 7 Zwroty
- § 8 Odstąpienie od umowy
- § 9 Reklamacje
- § 10 Zaproszenia
- § 11 Awaria systemu sprzedaży *online*
- § 12 Ochrona danych osobowych
- § 13 Postanowienia końcowe

§ 1

Definicje

Regulamin

niniejszy Regulamin Teatru Narodowego w Warszawie dotyczący sprzedaży *online* biletów i voucherów na wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze Narodowym oraz produktów związanych ze statutową działalnością Teatru Narodowego

Teatr Narodowy	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
Teatr	Teatr Narodowy w Warszawie
Wydarzenia	przedstawienia teatralne i inne zdarzenia artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży <i>online</i>
Kupujący/Widz	korzystający z systemu sprzedaży <i>online</i> Teatru

System sprzedaży *online*

system informatyczny Teatru umożliwiający sprzedaż przez Teatr biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów, za pośrednictwem strony internetowej bilety.narodowy.pl

sprzedaż <i>online</i>	sprzedaż biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów dokonywana za pośrednictwem strony internetowej bilety.narodowy.pl
Bilet	dokument zawierający tytuł, datę i miejsce Wydarzenia uprawniający do wstępu na Wydarzenie
Voucher	dokument otwarty nie zawierający tytułu, daty i miejsca Wydarzenia, umożliwiający wymianę na bilet dostępny w systemie sprzedaży <i>online</i>
Produkty	wydawnictwa Teatru Narodowego, tj. książki, plakaty, programy oraz inne produkty związane ze statutową działalnością Teatru, dostępne w ramach sprzedaży <i>online</i> , nie będące Wydarzeniami.
Pay-by-link	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
Zamówienie <i>online</i>	złożenie przez Kupującego zamówienia poprzez wypełnienie i doręczenie Teatrowi Narodowemu formularza <i>online</i> dostępnego na stronie internetowej bilety.narodowy.pl

§ 2

Ogólne zasady sprzedaży *online*

1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży *online* biletów i voucherów na Wydarzenia oraz produktów.
2. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym bilecie, voucherze 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 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 nabywcą jest osoba prawna;

- 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 120 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, posiadającym numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444.
T.: +48 61 630 60 05, F: +48 61 63061 05, E: pomoc@payu.pl zwana 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. 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. O wysokości prowizji Kupujący zostanie poinformowany w trakcie realizacji transakcji.
 10. 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.
 11. 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 nabywcą jest osoba prawna należy podać numer NIP.

§ 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, po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 pkt 1) do 4 Regulaminu, na wskazany przez Kupującego adres

e-mail zostaje przesłane potwierdzenie realizacji transakcji, 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 godziny 16.00 lub na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia. Kasa biletowa przy ul. Wierzbowej 3 jest czynna w dniach, w których odbywają się Wydarzenia, na godzinę przed ich rozpoczęciem.
4. Warunkiem odbioru w kasach biletowych Teatru biletów zakupionych *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, po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 pkt 1) do 4 Regulaminu, 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 widownię. Do wydruku biletu domowego należy używać białego papieru w formacie A4, tak aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. Wydrukowanego biletu nie należy zginać w miejscach, w których widoczne są kody kreskowe, które pozwalają na automatyczną identyfikację biletu w momencie wejścia na Wydarzenie.
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, 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 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
11. W systemie sprzedaży *online* można kupić bilety normalne i ulgowe.
12. Bilety ulgowe przysługują: uczniom, studentom (do 26. roku życia), nauczycielom, osobom powyżej 65. roku życia, emerytom, rencistom oraz osobom ze szczególnymi potrzebami, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki.
13. Osoby ze szczególnymi potrzebami, które nie mogą zająć miejsca numerowanego na widowni, mają prawo do zakupu wejściówek w kasach Teatru.
14. 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 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 pełnopłatne.

17. System sprzedaży *online* umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jedno Wydarzenie.
18. W celu umożliwienia przez Teatr zakupu większej liczby biletów niż określona w pkt. 17 konieczny jest kontakt Kupującego z Działem Promocji i Organizacji Widowni Teatru, od poniedziałku do piątku od godziny 9.00 do 19.00, w sobotę od godziny 11.00 do 19.00 w niedzielę od godziny 16.00 do 19.00, pod numerami telefonów: 22 69 20 604, 22 69 20 664.
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 www.narodowy.pl
20. 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* voucherów

1. Kupujący kupuje voucher składając zamówienie za pomocą formularza zamówienia *online*.
2. Voucher może być doręczony wyłącznie w formie samodzielnego wydruku w domu.
3. Po spełnieniu warunków, o których mowa w § 2 pkt 3 pkt 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 osobistym 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 wydrukowane kody były dobrze widoczne. Wydrukowanego vouchera nie należy zginać w miejscach, w których widoczne są kody kreskowe, które pozwalają na automatyczną identyfikację vouchera w momencie jego zamiany na bilet na konkretne Wydarzenie.
4. Prawidłowo wydrukowany voucher nie jest dokumentem uprawniającym do wstępu na Wydarzenie. Tylko voucher wymieniony na bilet na konkretne Wydarzenie uprawnia do wstępu na to Wydarzenie.
5. Voucher może zostać wymieniony przez Kupującego na bilet zarówno w kasie Teatru jak i w systemie sprzedaży *online*.
6. Wymiana vouchera na bilet na określone Wydarzenie w kasie Teatru jest możliwa najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.
7. Wymiana vouchera na bilet na określone Wydarzenie w systemie sprzedaży *online* jest możliwa najpóźniej 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.
8. Voucher podlega jednorazowej weryfikacji w momencie jego wymiany na Wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania vouchera.
9. 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.

10. System sprzedaży biletów *online* umożliwia jednorazowo wymianę nie więcej niż 10 pojedynczych voucherów na jedno Wydarzenie.
11. W celu umożliwienia przez Teatr wymiany większej liczby voucherów niż określona w pkt. 10 konieczny jest kontakt Kupującego z Działem Promocji i Organizacji Widowni Teatru, od poniedziałku do piątku od godziny 9.00 do 19.00, w sobotę od godziny 11.00 do 19.00 w niedzielę od godziny 16.00 do 19.00, pod numerami telefonów: 22 69 20 604, 22 69 20 664.
12. Brak możliwości wymiany vouchera na bilet za pośrednictwem systemu sprzedaży *online* nie jest równoznaczny z brakiem biletów w kasach biletowych Teatru.

§ 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. Bilety dla osób ze szczególnymi potrzebami 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 osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest określona. Informacja o szczególnych potrzebach powinna być zgłoszona w momencie zakupu biletów na Wydarzenie lub w czasie ich telefonicznej rezerwacji pod numerami telefonów: 22 69 20 604, 22 69 20 664 lub na adres e-mail: pomoc_bilety@narodowy.pl
3. Osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu, która nie może zająć miejsca numerowanego na widowni i jej 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.
4. Osobie ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu, która może zająć miejsce numerowane na widowni i jej opiekunowi przysługuje prawo do zakupu biletów ulgowych.
5. 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 Obsługi Widowni. Lista spektakli objętych indywidualnym odsłuchem akcji scenicznej jest dostępna na stronie www.narodowy.pl.

§ 6

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: „odbior 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 „odbior osobisty”, może odebrać zamówiony produkt w kasach Teatru, od wtorku do piątku w godzinach 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 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. Opłata za przesyłkę jest stała i wynosi 11 zł.
9. Przesyłki dostarcza Poczta Polska, produkty są dostarczane wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 7

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 pkt 2 niniejszego paragrafu.
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, 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 kwot wpłaconych przez Kupującego nastąpi po wystawieniu faktury korygującej, przelewem na konto, za pośrednictwem którego Kupujący dokonał wpłaty.

§ 8

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 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 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 (plac Teatralny 3, 00-077 Warszawa). Termin jest 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, 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 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. 2019, poz. 134 ze zm.).

§ 9

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży *online* biletów i voucherów wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: pomoc_bilety@narodowy.pl w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji.
2. Rozpatrzenie reklamacji dotyczącej sprzedaży *online* biletów i voucherów 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 i voucherów, Teatr zwróci Kupującemu równowartość ceny..
4. Reklamacje dotyczące sprzedaży *online* produktów wymagają zgłoszenia reklamacji na adres e-mail: 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.
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 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.

§ 10

Zaproszenia

1. Na prośbę Widza, bilety zakupione *online* na Wydarzenie i bilety wymienione z vouchera na Wydarzenie, mogą być przepisane na druk zaproszenia w Dziale Promocji i Organizacji Widowni, od wtorku do piątku w godzinach 11.00-14.30 i 15.00-16.00. Zakupione bilety pozostają w ewidencji rozliczeniowej Działu Promocji i Organizacji Widowni.
2. Na druku zaproszenia umieszczony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina rozpoczęcia oraz numer rzędu i miejsce.

§ 11

Awaria Systemu sprzedaży biletów

1. W przypadku nagłej awarii Systemu sprzedaży biletów, Teatr zawiesza sprzedaż biletów do czasu jej usunięcia. Na Wydarzenie wpuszczane są tylko osoby, które 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.

§ 12

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupujących w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest Teatr.
2. Podanie przez Kupującego danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest dobrowolne i 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 rezerwacji i sprzedaży biletów.
3. 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, lub przesyłając korespondencje na adres Teatru.
4. 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.
5. Kupujący 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.

6. Kupujący 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.
7. W każdej chwili, Kupującemu przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

§ 13

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. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny. W przypadku zmian w repertuarze lub odwołanego Wydarzenia, Teatr nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z dojazdem na Wydarzenie i za prowizję od sprzedaży.
3. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie.
4. Prosimy o przybycie do Teatru z wyprzedzeniem. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Spóźnione osoby będą w miarę możliwości wprowadzane na widownię i prośzone o zajęcie wolnych miejsc wskazanych przez pracowników Obsługi Widowni.
5. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie pod wpływem alkoholu i substancji odurzających.
6. Podczas trwania Wydarzenia 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 widowni obowiązuje zakaz używania urządzeń emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne. Osoby przebywające na widowni zobowiązane są do wyłączenia sygnałów w takich urządzeniach.
10. Na terenie Teatru obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych poza miejscami do tego wyznaczonymi.
11. 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
12. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej bilety.narodowy.pl oraz w kasach biletowych teatru.
13. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.