



TEATR NARODOWY

ZAŁOŻONY W ROKU 1765

REGULAMIN DOTYCZĄCY REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW I VOUCHERÓW 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 uczestnictwa w Wydarzeniu
- § 3 Zasady bezpieczeństwa
- § 4 Informacje dla Widzów ze szczególnymi potrzebami
- § 5 Rezerwacja biletów indywidualnych
- § 6 Sprzedaż biletów
- § 7 Zasady dotyczące zwrotu biletów indywidualnych
- § 8 Zaproszenia
- § 9 Akredytacje
- § 10 Vouchery
- § 11 Sprzedaż biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne
- § 12 Awaria Systemu sprzedaży biletów
- § 13 Ochrona danych osobowych
- § 14 Pozostałe postanowienia

§ 1 Definicje

Regulamin	niniejszy Regulamin
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, REGON 013057317, z siedzibą w Warszawie, pod adresem pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa
Teatr	Teatr Narodowy w Warszawie
Wydarzenie	przedstawienie teatralne i inne zdarzenie artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży Teatru
Kasy	miejsca sprzedaży biletów i voucherów w siedzibie Teatru
Widz	osoba uprawniona do wstępu na Wydarzenie na podstawie biletu
Kupujący	osoba kupująca bilet lub voucher lub rezerwująca bilet z wykorzystaniem systemu sprzedaży
System sprzedaży	system informatyczny Teatru umożliwiający sprzedaż przez Teatr biletów i voucherów na Wydarzenia
Sprzedaż <i>online</i>	sprzedaż biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów dokonywana za pośrednictwem strony 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
Strona internetowa	www.narodowy.pl

§ 2 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.
4. Zakupiony bilet stanowi dokument uprawniający do wstępu na Wydarzenie, którego dotyczy.
5. Bilet podlega weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – po sczytaniu 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 spektakli 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 spożywania jedzenia i 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 wyprosić z widowni osoby naruszające zasady opisane w punktach 10, 11, 12, 13 niniejszego paragrafu.
16. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobom będącym pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

§ 3 Zasady bezpieczeństwa

1. Na terenie Teatru obowiązuje przestrzeganie zasad reżimu sanitarnego związanego z epidemią wirusa SARS-CoV-2.
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 płynu odkażającego do rąk znajdującego się przy wejściu do Teatru przed każdorazowym wejściem do Teatru oraz
 - 3) zakrywania ust i nosa środkami ochrony osobistej (maseczka, przyłbica), zapewnionymi we własnym zakresie.
3. W czasie przebywania na widowni Widz jest zobowiązany do zakrywania ust i nosa środkami ochrony osobistej (maseczka, przyłbica), zapewnionymi we własnym zakresie. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy Widzowi uczestnictwa w Wydarzeniu w przypadku niestosowania przez niego środków ochrony osobistej, o których mowa w zdaniu poprzedzającym.
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 oraz nie przebywa na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym, 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 złożone 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 przypadku wystąpienia u niego objawów choroby, nie weźmie udziału w Wydarzeniu i poinformuje o tym Teatr.
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 poprzez udostępnienie Widzom nie więcej niż połowy liczby miejsc na każde Wydarzenie. Miejsca siedzące będą organizowane naprzemiennie, z zachowaniem jednego wolnego miejsca między widzami. Obowiązek zachowania jednego wolnego miejsca między widzami nie dotyczy widza, który: uczestniczy w pokazie z dzieckiem do ukończenia 13. roku życia, jest osobą ze szczególnymi potrzebami (z orzeczeniem o niepełnosprawności, osobą z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, osobą z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego lub osobą, która ze względu na stan zdrowia nie może poruszać się samodzielnie).
9. Z uwagi na bezpieczeństwo Widzów, Teatr nie oferuje szatni i umożliwia wnoszenie okrycia wierzchniego na widownię Wydarzenia.
10. Z windy korzystać mogą wyłącznie osoby o szczególnych potrzebach, osoby starsze, kobiety w ciąży i rodzice z dziećmi.
11. Na terenie Teatru nie ma możliwości przechowania bagażu.
12. Z uwagi na bezpieczeństwo Widzów, Teatr nie oferuje bufetu przed Wydarzeniem i podczas Wydarzenia.
13. W przypadku zaobserwowania wśród Widzów objawów chorobowych swoistych dla wirusa SARS-CoV-2 (katar, kaszel, podwyższona temperatura), obsługa widowni uprawiona jest do powstrzymania widza przed wejściem na widownię i poinformowania służby pielęgniarskiej Teatru. Pielęgniarka pełniąca dyżur na spektaklach podejmuje decyzję o ewentualnym odosobnieniu widza i powiadomieniu odpowiednich służb medycznych/sanitarnych.
14. 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.
15. Przepływ Widzów będzie kontrolowany przez obsługę widowni Teatru.
16. W przypadku tworzenia się kolejek, konieczne jest stosowanie dystansu 2 metrów.

17. 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.
18. W miarę możliwości, wpuszczane na Wydarzenie oraz wypuszczane po Wydarzeniu będą najpierw osoby starsze.

§ 4 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.
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 poruszającym 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.
5. Widzowi ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu, który może zająć miejsce numerowane na widowni i jego opiekunowi przysługuje prawo do zakupu biletów w cenie ulgowej.

§ 5 Rezerwacja biletów indywidualnych

1. Rezerwacji indywidualnych można dokonać:
 - 1) telefonicznie w Dziale Promocji i Organizacji Widowni, od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-19.00, w soboty w godzinach 11.00-19.00; w niedziele w godzinach 16.00 - 19.00. Numery telefonów: 22 69 20 604, 69 20 664.
2. Rezerwacji można dokonać podając pracownikowi Teatru imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego, a także dane płatnika jeśli nie jest nim rezerwujący (Kupujący). Tym samym Widzowie wyrażają zgodę na kontakt ze strony Teatru w celu skutecznej obsługi rezerwacji w przypadku ewentualnych zmian w repertuarze.
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 2 dni przed planowaną datą Wydarzenia za wyjątkiem organizowanych przez Teatr akcji specjalnych, na które obowiązują odrębne zasady rezerwacji i sprzedaży, zamieszczonych na stronie internetowej Teatru. W dniu

Wydarzenia rezerwacja biletów nie jest możliwa, możliwy jest zakup biletów w kasie lub przez Internet.

4. Warunkiem dokonania rezerwacji jest ustalenie terminu wykupienia zarezerwowanych biletów i otrzymanie numeru rezerwacji. Prosimy również o poinformowanie Teatru przy dokonywaniu rezerwacji jeśli płatnikiem nie jest Kupujący.
5. Rezerwacje, które nie zostały opłacone w ustalonym terminie wykupienia, są automatycznie anulowane, a bilety objęte rezerwacją skierowane do ponownej sprzedaży.
6. Płatności za bilety w kasach Teatru można dokonywać gotówką lub kartą płatniczą. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu.
7. W przypadku płatności przelewem należność winna wpłynąć na konto Teatru najpóźniej na 3 dni robocze przed datą Wydarzenia. W tytule przelewu należy podać dane rezerwującego: imię, nazwisko oraz numer rezerwacji, a także dane płatnika jeśli nie jest nim rezerwujący (Kupujący) oraz numer NIP jeśli nabywcą jest osoba prawna. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru. Po otrzymaniu wpłaty, Teatr Narodowy wystawia fakturę VAT nie później niż 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym otrzymano zapłatę.
8. Opłacone bilety należy odebrać w kasach Teatru do dnia Wydarzenia, jednak nie później niż na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia. Odbiór biletów jest możliwy wyłącznie po okazaniu numeru rezerwacji lub zamówienia.
9. 10 W okresie przerwy wakacyjnej oraz w okresach okołoswiątecznych godziny, w których można osobiście lub telefonicznie dokonywać rezerwacji, a także godziny pracy kas biletowych ustala się odrębnie. Informacje na temat zmian są publikowane na stronie internetowej Teatru.
10. Teatr zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie. Informacje dotyczące promocji cenowych są publikowane na stronie internetowej Teatru.
11. Rezerwacja biletów indywidualnych za pomocą poczty elektronicznej, systemu sprzedaży *online* i faksu nie jest możliwa.
12. Teatr nie prowadzi rezerwacji wejściówek, za wyjątkiem rezerwacji dla osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie ruchu, które nie mogą zająć miejsca numerowanego na widowni oraz dla ich opiekunów.

§ 6 Sprzedaż biletów indywidualnych

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów prowadzą kasy Teatru Narodowego w Warszawie. Informacje dotyczące godzin pracy kas umieszczone są na stronie internetowej Teatru.
2. Przy kupnie biletów indywidualnych należy podać pracownikowi Teatru imię, nazwisko oraz numer telefonu Kupującego w celu ewentualnego dochodzenia epidemiologicznego przez służby sanitarne na wypadek wykrycia, że osoba zakażona brała udział w danym Wydarzeniu.

3. Płatności za bilety w kasach Teatru można dokonywać gotówką lub kartą płatniczą. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu.
4. W systemie sprzedaży można kupić bilety: w cenie normalnej, ulgowej, specjalnej, akredytacyjne, zaproszenia płatne, bilety na wolne miejsca (wejściówki) oraz vouchery.
5. Bilety ulgowe przysługują: uczniom, studentom (do 26. roku życia), doktorantom, nauczycielom, osobom powyżej 65. roku życia, emerytom, rencistom oraz osobom niepełnosprawnym, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki. Osoby ze szczególnymi potrzebami, które nie mogą zająć miejsca numerowanego na widowni, mają prawo do zakupu wejściówek w kasach Teatru.
6. Bilety specjalne sprzedawane są na spektakle, na które obowiązują organizowane przez Teatr akcje promocyjne.
7. Bilety akredytacyjne przysługują osobom akredytowanym przez Teatr, które mają możliwość kupienia jednego miejsca w cenie 30 zł dla osoby towarzyszącej na to samo wydarzenie i w tym samym terminie.
8. Prawo do zakupu płatnego zaproszenia w cenie 30 zł mają wyłącznie goście Teatru. Decyzję o przyznaniu prawa do zakupu płatnego zaproszenia podejmuje Dyrektor Teatru Narodowego.
9. Bilety na wolne miejsca (wejściówki) sprzedawane są w kasach na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia.
10. Pierwszeństwo w zakupie wejściówek przysługuje: pracownikom Teatru Narodowego w Warszawie, pracownikom innych teatrów, członkom ZASP. Na jeden dokument uprawniający do pierwszeństwa przysługuje jedna wejściówka.
11. Na Wydarzenia odbywające się na scenie przy Wierzbowej oraz na scenie Studio oraz na Wydarzenia ze szczególnym układem widowni w sali Bogusławskiego jedna osoba może kupić maksymalnie 2 (dwie) wejściówki.
12. Studentom państwowych szkół artystycznych przysługują wejściówki w cenie 15 zł na Wydarzenia Teatru Narodowego. Przy zakupie należy okazać dokument uprawniający do zniżki. Na jeden dokument przysługuje 1 (jedna) wejściówka.
13. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia.
14. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
15. Na premiery organizowane przez Teatr obowiązują wyłącznie bilety w cenie normalnej.
16. Teatr będzie wystawiał faktury VAT na życzenie Kupującego zgodnie z obowiązującymi przepisami.
17. Sprzedaż biletów *online* na Wydarzenia odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej Teatru. W tym przypadku obowiązują zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów określone w Regulaminie Teatru Narodowego w Warszawie dotyczącego sprzedaży *online*. Bilety zakupione *online* nie podlegają zwrotom.
18. Teatr nie prowadzi wysyłki biletów w żadnej formie.

§ 7 Zasady dotyczące zwrotu biletów indywidualnych

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest najpóźniej na 2 dni przed datą Wydarzenia, na które zostały kupione.
2. Zwrot należności za bilety kupione w kasach Teatru Narodowego jest możliwy wyłącznie za okazaniem dowodu zakupu oraz zakupionego biletu.
3. Zwrot należności za bilety opłacone przelewem należy zgłaszać na adres poczty elektronicznej: pomoc_bilety@narodowy.pl wraz z podaniem danych osobowych Kupującego: imię, nazwisko, nazwę instytucji oraz numer konta (nie dotyczy biletów zakupionych *online*). Prosimy również o podanie numeru rezerwacji.
4. Zwrot należności za bilety opłacone przelewem dokonywany jest wyłącznie w tej samej formie (nie dotyczy biletów kupionych *online*).
5. Bilety na wolne miejsca (wejściówki), zakupione w kasach na godzinę przed Wydarzeniem nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku odwołania Wydarzenia przez Teatr, Kupującemu przysługuje zwrot należności za zakupione bilety albo, w miarę możliwości, wymiana biletów na inne Wydarzenie.
7. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.
8. Teatr nie prowadzi wymiany biletów na Wydarzenie w innym terminie, poza przypadkiem opisanym w punkcie 7 powyżej.

§ 8 Zaproszenia

1. Widzowie, którzy otrzymali zaproszenia do Teatru proszeni są o ich odbiór najpóźniej 15 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia. Zaproszenia, które nie zostały odebrane w ustalonym wyżej terminie, są automatycznie anulowane, a bilety objęte zaproszeniem skierowane do sprzedaży.
2. 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 ich pracy. Zakupione bilety pozostają w ewidencji rozliczeniowej Teatru.
3. Na druku zaproszenia umieszczony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina jego rozpoczęcia oraz rząd i miejsce.

§ 9 Akredytacje

1. Akredytacja umożliwia udział w Wydarzeniu w celu sporządzenia recenzji, relacji, reportażu, sprawozdania lub innej publicznej wypowiedzi na temat organizowanego przez Teatr Wydarzenia.
2. Szczegółowy tryb przyznawania akredytacji określa Regulamin Akredytacji dostępny na stronie Teatru w zakładce „dla mediów/pressroom”.
3. Osoby akredytowane mają możliwość kupienia jednego miejsca na to samo Wydarzenie w tym samym dniu dla osoby towarzyszącej w cenie 30 zł.

4. Osoby akredytowane mają obowiązek odebrania Akredytacji najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.
5. Osoby akredytowane zobowiązane są do udostępnienia Teatrowi swoich wypowiedzi publicznych na temat Wydarzenia, w zakresie uzgodnionym uprzednio z Teatrem.

§ 10 Vouchery

1. Voucher można wymienić na jeden bilet z miejscem w każdej strefie cenowej na dowolne Wydarzenie z repertuaru Teatru, o ile sprzedaż biletów na to Wydarzenie prowadzona jest przez Teatr Narodowy.
2. Voucher podlega jednorazowej wymianie na wybrane Wydarzenie.
3. Cena pojedynczego vouchera wynosi 150 zł. (zawiera 8 % VAT).
4. Termin ważności vouchera wynosi 6 miesięcy i jest nadrukowany na blankiecie vouchera. Vouchery są sprzedawane z uwzględnieniem dwóch półrocznych terminów ważności:
 - 1) termin ważności obowiązujący od 1 stycznia do 30 czerwca
 - 2) termin ważności obowiązujący od 1 września do 31 grudnia
5. Voucher można kupić w dowolnym dniu, decydując się na jedną z dwóch powyższych opcji i wymienić na bilet na każde Wydarzenie dostępne w systemie sprzedaży pod warunkiem dostępności miejsc.
6. Vouchery nie podlegają rezerwacji.
7. Przy kupnie vouchera należy podać imię, nazwisko i numer telefonu Kupującego.
8. Voucher można wymienić na jeden bilet:
 - 1) w kasach biletowych Teatru Narodowego, które czynne są zgodnie z harmonogramem podanym na stronie internetowej Teatru.
 - 2) za pośrednictwem strony internetowej Teatru.
9. Teatr nie prowadzi wysyłki voucherów w żadnej formie.
10. Wymiana vouchera na bilet po upływie terminu ważności vouchera nie jest możliwa.
11. Za niewykorzystane vouchery nie przysługuje zwrot pieniędzy.
12. W przypadku odwołania przez Teatr Wydarzenia, na który dokonano wymiany vouchera na bilet, Widz ma prawo do wykorzystania vouchera w innym terminie, natomiast nie przysługuje mu prawo do zwrotu pieniędzy.
13. Voucher oraz bilet wymieniony z vouchera nie podlegają wymianie na gotówkę, ani zwrotowi.
14. Jeśli cena biletu na spektakl jest niższa niż wartość vouchera, Teatr nie zwraca różnicy.
15. Voucher, który nie zostanie wymieniony na bilet, nie uprawnia do uczestnictwa Wydarzeniu i do zajęcia miejsca na widowni.
16. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za vouchery zgubione przez Kupującego lub udostępnione innej osobie i nie wystawia duplikatów.

§ 11 Sprzedaż biletów na wykłady, spotkania, lekcje teatralne.

1. Rezerwacji biletów na wykłady i spotkania można dokonać:
 - 1) telefonicznie w Dziale Promocji i Organizacji Widowni, od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00-19.00, w soboty w godzinach 11.00-19.00; w niedziele w godzinach 16.00 - 19.00. Numery telefonów: (22) 69 20 604, 69 20 664.
2. Rezerwacji biletów na lekcje teatralne można dokonać wyłącznie u pracownika Teatru odpowiedzialnego za koordynację harmonogramu lekcji, którego dane kontaktowe wskazane są na stronie internetowej Teatru.
3. W pozostałym zakresie, do rezerwacji biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne stosuje się odpowiednio postanowienia § 5
4. Sprzedaż biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne rozpoczyna się na tydzień przez datą planowanego Wydarzenia w kasach Teatru. Bilety nie są dostępne w sprzedaży online.
5. Płatność za bilety na wykłady, spotkania i lekcje teatralne jest możliwa gotówką, kartą płatniczą lub przelewem. W przypadku płatności przelewem, w tytule przelewu należy podać dane Kupującego: imię, nazwisko, nazwę instytucji, a także dane Płatnika (jeśli nie jest nim rezerwujący/Kupujący) oraz numer rezerwacji. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
6. Zwrot lub wymiana biletów zakupionych na wykłady, spotkania i lekcje teatralne nie są możliwe. W pozostałym zakresie, do sprzedaży biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne stosuje się odpowiednio postanowienia §5.

§ 12 Awaria Systemu sprzedaży biletów

1. W przypadku nagłej awarii Systemu sprzedaży, Teatr zawiesza rezerwację i sprzedaż biletów do czasu jej usunięcia. Na Wydarzenie mogą wejść 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 powyżej, w szczególności nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych w związku z przyjazdem na Wydarzenie.

§ 13 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupujących/Widza w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów/voucherów oraz w wyniku składania oświadczenia, o którym mowa w § 3 ust. 5 Regulaminu jest Teatr.
2. Podanie przez Kupującego/Widza danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów/voucherów oraz w wyniku składania oświadczenia, o którym mowa w § 3 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, w celu rezerwacji i 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). 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 2016 r. 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.

3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych nadzoruje specjalnie wyznaczona do tego celu osoba IOD, z którą można kontaktować się pod adresem iodo@narodowy.pl, lub przesyłając korespondencje na adres Teatru. 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.
4. 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.
5. 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.
6. W każdej chwili, Kupującemu/Widzowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego UODO.

§ 14 Pozostałe postanowienia

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej Teatru oraz w kasie biletowej Teatru.
2. Informacje na temat repertuaru, cen biletów oraz godzin pracy Działu Promocji i Organizacji Widowni oraz kas biletowych Teatru publikowane są na stronie internetowej Teatru.