



# TEATR NARODOWY

ZAŁOŻONY W ROKU 1765

## REGULAMIN DOTYCZĄCY REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ VOUCHERÓW A TAKŻE ZASAD UCZESTNICTWA W WYDARZENIACH, OBOWIĄZUJĄCY W TEATRZE NARODOWYM W WARSZAWIE

Spis treści:

- § 1 Definicje
- § 2 Ogólne zasady uczestnictwa w Wydarzeniu
- § 3 Informacje dla Widzów ze szczególnymi potrzebami
- § 4 Rezerwacja biletów indywidualnych
- § 5 Rezerwacja biletów grupowych
- § 6 Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych
- § 7 Zasady dotyczące zwrotu biletów indywidualnych i grupowych
- § 8 Zaproszenia
- § 9 Akredytacje
- § 10 Vouchery
- § 11 Rezerwacja i sprzedaż wszystkich miejsc na widowni
- § 12 Sprzedaż biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne
- § 13 Awaria systemu rezerwacji i sprzedaży
- § 14 Ochrona danych osobowych
- § 15 Pozostałe postanowienia

### § 1 Definicje

<b>regulamin</b>	niniejszy regulamin Teatru Narodowego w Warszawie dotyczący rezerwacji i sprzedaży biletów oraz voucherów a także zasad uczestnictwa w Wydarzeniach, obowiązujący w Teatrze Narodowym w Warszawie
<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, REGON 013057317, z siedzibą w Warszawie, pod adresem pl. Teatralny 3, 00-077 Warszawa
<b>Teatr</b>	Teatr Narodowy w Warszawie
<b>Wydarzenie</b>	przedstawienie teatralne i inne zdarzenie artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w Teatrze, objęte systemem rezerwacji i sprzedaży Teatru
<b>kasy</b>	miejsca sprzedaży biletów i voucherów w siedzibie Teatru
<b>Widz</b>	osoba uprawniona do wstępu na Wydarzenie na podstawie biletu, zaproszenia lub akredytacji

<b>Kupujący</b>	osoba/podmiot kupująca/-y bilet lub voucher lub rezerwująca/-y bilet z wykorzystaniem systemu rezerwacji i sprzedaży
<b>system rezerwacji i sprzedaży</b>	system informatyczny Teatru umożliwiający rezerwację i sprzedaż biletów oraz sprzedaż voucherów na Wydarzenia
<b>sprzedaż online</b>	sprzedaż biletów i voucherów na Wydarzenia oraz sprzedaż produktów dokonywana za pośrednictwem strony <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>bilet branżowy</b>	bilet przysługujący przedstawicielom środowisk twórczych, pracownikom instytucji kultury oraz współpracownikom Teatru (nie będącymi pracownikami Teatru)
<b>bilet akredytacyjny</b>	bilet przysługujący akredytowanej przez Teatr osobie, która ma możliwość, w miarę dostępności miejsc na widowni, kupienia jednego miejsca w cenie 30 zł dla osoby towarzyszącej na to samo Wydarzenie w tym samym terminie
<b>zaproszenie</b>	ozdobny druk stanowiący dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu, zawierający tytuł, datę i miejsce Wydarzenia
<b>akredytacja</b>	zezwolenie na udział w Wydarzeniu w celu sporządzenia recenzji, relacji, reportażu, sprawozdania lub innej publicznej wypowiedzi na temat Wydarzenia, udzielane na podstawie odrębnego regulaminu akredytacji
<b>voucher</b>	bilet otwarty o określonym terminie ważności, niezawierający tytułu, daty i miejsca Wydarzenia, wymagający wymiany na bilet na konkretne Wydarzenie dostępne w sprzedaży
<b>strona internetowa</b>	<a href="http://www.narodowy.pl">www.narodowy.pl</a>

## § 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 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 a także podczas obowiązywania przepisów prawa służących zwalczaniu zagrożenia o charakterze innym niż epidemiczne.
18. Na widowni Widz może zająć wyłącznie miejsce wskazane na bilecie, za wyjątkiem wejściówki. W przypadku wejściówki Widz zajmuje miejsce wskazane przez obsługę widowni Teatru.
19. Zasady korzystania z szatni obowiązujące w dniu Wydarzenia, zamieszczone są na stronie internetowej Teatru.
20. Zasady korzystania z bufetu obowiązujące w dniu Wydarzenia, zamieszczone są na stronie internetowej Teatru.
21. Na terenie Teatru nie ma możliwości przechowania bagażu.
22. Teatr zastrzega sobie prawo do wprowadzenia na terenie Teatru obostrzeń związanych z bezpieczeństwem, wynikających z obowiązujących w dniu Wydarzenia przepisów. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa aktualizowane są na bieżąco i udostępniane na stronie internetowej Teatru.

### **§ 3 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 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.
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 w cenie ulgowej.
6. Teatr dysponuje systemem 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. Wykaz scen oraz lista Wydarzeń objętych indywidualnym odsłuchem akcji scenicznej są dostępne na stronie internetowej Teatru.

### **§ 4 Rezerwacja biletów indywidualnych**

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać dzwoniąc pod numery telefonicznej rezerwacji biletów: 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.
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. Dane osobowe są wykorzystywane przez Teatr wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji 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 oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.

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, zamieszczone 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. W przypadku płatności przelewem należność winna wpłynąć na konto Teatru najpóźniej na 3 dni robocze przed upływem terminu rezerwacji. 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 Kupujący nie jest osobą fizyczną. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru. Po otrzymaniu wpłaty, Teatr wystawia fakturę VAT nie później niż 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym otrzymano zapłatę.
7. 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.
8. W okresie przerwy wakacyjnej oraz w okresach okołoswiątecznych godziny, w których można telefonicznie dokonywać rezerwacji, a także godziny pracy kas biletowych ustala się odrębnie. Informacje na temat zmian są publikowane na stronie internetowej Teatru.
9. 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.
10. Rezerwacja biletów indywidualnych za pomocą poczty elektronicznej, systemu sprzedaży *online* i faksu nie jest możliwa.
11. 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, zgodnie z postanowieniami §3 pkt. 4.

#### **§ 5 Rezerwacja biletów grupowych**

1. Rezerwacji biletów grupowych można dokonać dzwoniąc pod numery telefonicznej rezerwacji biletów: 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.
2. Rezerwacja grupowa obejmuje co najmniej 10 miejsc na jedno Wydarzenie w tym samym terminie. Organizatorowi grupy przysługuje bilet w cenie 15 zł na każdą 10 osobową grupę.
3. Rezerwacji można dokonać podając pracownikowi Teatru: imię i nazwisko, nazwę instytucji 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. Dane osobowe są wykorzystywane przez Teatr wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji 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 oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.
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. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe mogą być dokonywane przelewem na rachunek bankowy Teatru, podany na stronie internetowej Teatru, gotówką lub kartą płatniczą w kasie Teatru. W przypadku płatności przelewem konieczne jest zgłoszenie tego sposobu płatności podczas dokonywania rezerwacji.
6. 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, nazwę instytucji, numer rezerwacji oraz numer NIP, jeśli Kupujący nie jest osobą fizyczną. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
7. Po otrzymaniu wpłaty Teatr wystawia fakturę VAT nie później niż 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym otrzymano wpłatę.

8. Opłacone bilety można odbierać w kasach Teatru do dnia Wydarzenia, jednak nie później niż na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia wyłącznie po podaniu numeru rezerwacji lub zamówienia.
9. Rezerwacje grupowe, które nie zostały opłacone w ustalonym terminie wykupienia, są automatycznie anulowane, a bilety objęte rezerwacją skierowane do ponownej sprzedaży.
10. W okresie przerwy wakacyjnej oraz w okresach okołoswiątecznych godziny, w których można telefonicznie dokonywać rezerwacji, a także godziny pracy kas biletowych są ustalane odrębnie. Informacje na temat zmian są publikowane na stronie internetowej Teatru.
11. Teatr zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie dla tego Wydarzenia.
12. Rezerwacja biletów grupowych za pomocą poczty elektronicznej, systemu sprzedaży *online* i faksu nie jest możliwa.
13. Wszelkie zmiany w rezerwacji wymagają zgłoszenia w Dziale Promocji i Organizacji Widowni u pracowników zajmujących się rezerwacją.

### § 6 Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzą kasy Teatru w Warszawie. Informacje dotyczące godzin pracy kas aktualizowane są na bieżąco i umieszczone są na stronie internetowej Teatru.
2. Na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia kasy biletowe Teatru sprzedają bilety wyłącznie na bieżące Wydarzenie.
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 lub/i spowodowane przerwami w dostępie do Internetu.
4. Teatr oferuje w sprzedaży bilety w cenie: pełnopłatnej, ulgowej, specjalnej, bilety akredytacyjne, bilety branżowe, bilety na wolne miejsca (wejściówki) oraz vouchery.
5. Bilety ulgowe przysługują: uczniom, studentom (do ukończenia 26. roku życia), doktorantom, nauczycielom, osobom powyżej 65. roku życia, emerytom, rencistom oraz osobom ze szczególnymi potrzebami, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki. Osoby ze szczególnymi potrzebami, które nie mogą zająć miejsca numerowanego na widowni, mają prawo do zakupu biletu w cenie wejściówki w kasach Teatru, z zastrzeżeniem postanowień pkt.9 poniżej, §3 pkt. 4, a także §7 pkt. 6.
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, w miarę dostępności miejsc na widowni, kupienia jednego miejsca w cenie 30 zł dla osoby towarzyszącej na to samo Wydarzenie w tym samym terminie. O przyznaniu prawa do zakupu biletu akredytacyjnego decyduje Dyrektor Teatru.
8. Prawo do zakupu biletu branżowego w cenie 30 zł mają wyłącznie goście Teatru. Decyzję o przyznaniu prawa do zakupu biletu branżowego podejmuje Dyrektor Teatru.
9. Bilety na wolne miejsca (wejściówki) sprzedawane są w kasach na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia, z zastrzeżeniem pkt. 10 poniżej.
10. Pierwszeństwo w zakupie wejściówek, rozumiane jako możliwość zakupu wejściówek na 90 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia, przysługuje: pracownikom Teatru Narodowego w Warszawie, pracownikom innych teatrów, członkom ZASP i ZZAP. Na jeden dokument uprawniający do pierwszeństwa przysługuje jedna wejściówka. Wejściówki, o których mowa w niniejszym ustępie, dostępne są w sprzedaży wyłącznie w kasie Teatru przy pl. Teatralnym 3.
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, o ile Dyrektor Teatru nie postanowi inaczej. 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 pełnopłatnej, a także, o ile Dyrektor Teatru nie postanowi inaczej, wejściówki.

16. Teatr będzie wystawiał faktury VAT na życzenie Kupującego zgodnie z obowiązującymi przepisami.
17. Sprzedaż biletów *online* na Wydarzenia odbywa się całodobowo za pośrednictwem strony internetowej Teatru. W tym przypadku obowiązują zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów określone w regulaminie Teatru dotyczącym sprzedaży *online*. Bilety zakupione *online* nie podlegają zwrotom.
18. Teatr nie prowadzi wysyłki biletów w żadnej formie (nie dotyczy biletów kupionych *online*, które wysyłane są drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego adres e-mail).

#### **§ 7 Zasady dotyczące zwrotu biletów indywidualnych i grupowych**

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest najpóźniej na 2 (dwa) dni przed datą Wydarzenia, na które zostały kupione, z zastrzeżeniem pkt. 6 poniżej oraz §12 pkt. 6.
2. Zwrot biletów grupowych (10 i więcej biletów kupionych na jedno Wydarzenie) możliwy jest najpóźniej na 5 (pięć) dni roboczych przed Wydarzeniem, na które zostały kupione, z zastrzeżeniem §11 pkt. 11 i za wyjątkiem akcji specjalnych, na które obowiązują odrębne zasady rezerwacji i sprzedaży.
3. Zwrot należności za bilety kupione w kasach Teatru jest możliwy wyłącznie za okazaniem dowodu zakupu oraz zakupionego biletu.
4. Prośbę o zwrot należności za bilety opłacone przelewem należy zgłaszać na adres poczty elektronicznej: pomoc\_bilety@narodowy.pl wraz z podaniem danych osobowych Kupującego: imię, nazwisko, nazwa instytucji oraz numer konta (nie dotyczy biletów zakupionych *online*). Prosimy również o podanie numeru rezerwacji.
5. Zwrot należności za bilety opłacone przelewem dokonywany jest wyłącznie w tej samej formie.
6. Bilety na wolne miejsca (wejściówki) zakupione w kasach Teatru nie podlegają zwrotowi.
7. W przypadku odwołania Wydarzenia przez Teatr, Kupującemu przysługuje zwrot należności za zakupione bilety albo, w miarę możliwości, wymiana biletów na inne Wydarzenie.
8. Zwrot niewykorzystanych biletów na Wydarzenie, które się już odbyło lub rozpoczęło, nie jest możliwy.
9. 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 na Wydarzenie i bilety wymienione z vouchera na Wydarzenie, mogą zostać przepisane na druk zaproszenia w kasach Teatru, w godzinach pracy kas. Zakupione bilety pozostają w ewidencji rozliczeniowej Teatru.
3. Na zaproszeniu umieszczony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina jego rozpoczęcia oraz rząd i miejsce.

#### **§ 9 Akredytacje**

1. Akredytacja przyznawana jest ubiegającym się o nią osobom reprezentującym media; umożliwia udział w Wydarzeniu w celu sporządzenia recenzji, relacji, reportażu, sprawozdania lub innej publicznej wypowiedzi na temat organizowanego przez Teatr Wydarzenia.
2. O przyznaniu Akredytacji decyduje Dyrektor Teatru.
3. Otrzymanie Akredytacji nakłada na osobę akredytowaną obowiązek wypowiedzi publicznej o Wydarzeniu.
4. Akredytacja jest jednoosobowa.
5. Szczegółowy tryb przyznawania akredytacji określa regulamin Akredytacji dostępny na stronie Teatru w zakładce „dla mediów/pressroom”.
6. Osoby akredytowane mają możliwość, w miarę dostępności miejsc na widowni, kupienia dla osoby towarzyszącej jednego biletu akredytacyjnego na to samo Wydarzenie w tym samym terminie w cenie 30 zł, zgodnie z postanowieniami §6 pkt. 7.

7. Osoby akredytowane mają obowiązek poinformowania Teatru w przypadku, kiedy nie będą mogły skorzystać z przyznanej akredytacji.
8. Osoby akredytowane mają obowiązek odebrania akredytacji najpóźniej na 15 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.
9. Osoby akredytowane zobowiązane są do udostępnienia Teatrowi swoich wypowiedzi publicznych na temat Wydarzenia, w sposób uzgodniony uprzednio z Teatrem.

#### § 10 Vouchery

1. Teatr oferuje w sprzedaży vouchery jednoosobowe i vouchery dla dwojga. Szczegółowe informacje dotyczące cen voucherów aktualizowane są na bieżąco i publikowane na stronie internetowej Teatru z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Każdy voucher można wymienić na bilet/bilety z miejscem w każdej strefie cenowej na dowolne Wydarzenie z repertuaru Teatru, pod warunkiem dostępności miejsc na widowni, o ile sprzedaż biletów na to Wydarzenie prowadzona jest przez Teatr.
3. Voucher nie podlega wymianie na bilet/bilety na Wydarzenie w przypadku, gdy:
  - 1) cena biletu pełnopłatnego na to Wydarzenie przekracza cenę zakupu voucheru jednoosobowego,
  - 2) cena zakupu voucheru dla dwojga jest niższa niż suma cen dwóch biletów pełnopłatnych na to Wydarzenie lub/i
  - 3) gdy decyzją Teatru, o której Teatr poinformował za pośrednictwem strony internetowej, bilety na dane Wydarzenie nie podlegają wymianie z voucheru.
4. Każdy voucher posiada określony termin ważności, który jest oznaczony na blankiecie voucheru. Ponadto informacje dotyczące terminów ważności dostępne są na stronie internetowej Teatru i widoczne przy zakupie voucheru.
5. Vouchery nie podlegają rezerwacji.
6. Przy kupnie voucheru należy podać: imię, nazwisko i numer telefonu Kupującego.
7. Voucher można wymienić:
  - 1) w kasach biletowych Teatru, które czynne są zgodnie z harmonogramem podanym na stronie internetowej Teatru,
  - 2) za pośrednictwem strony internetowej Teatru.
10. Teatr nie prowadzi wysyłki voucherów w żadnej formie (nie dotyczy voucherów kupionych *online*, które wysyłane są drogą elektroniczną na wskazany przez Kupującego adres e-mail).
11. Wymiana voucheru na bilet/bilety po upływie terminu ważności voucheru nie jest możliwa.
12. Za niewykorzystane vouchery nie przysługuje zwrot pieniędzy.
13. W przypadku odwołania przez Teatr Wydarzenia, na który dokonano wymiany voucheru na bilet/bilety, Widz ma prawo do wykorzystania voucheru w innym terminie i nie przysługuje mu prawo do zwrotu pieniędzy.
14. Voucher nie podlega zwrotowi i wymianie na gotówkę. Bilet/bilety wymienione z voucheru nie podlegają wymianie na gotówkę, a także nie podlegają ponownej wymianie na voucher oraz nie podlegają wymianie na inne Wydarzenie.
15. Jeśli cena pełnopłatnego biletu na spektakl jest niższa niż wartość voucheru, Teatr nie zwraca różnicy.
16. Voucher, który nie zostanie wymieniony na bilet/bilety, nie uprawnia do uczestnictwa w Wydarzeniu i do zajęcia miejsca/miejsc na widowni.
17. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za vouchery zgubione przez Kupującego lub udostępnione innej osobie i nie wystawia duplikatów.

#### § 11 Rezerwacja i sprzedaż wszystkich miejsc na widowni

1. Dla grup zorganizowanych istnieje możliwość rezerwacji i sprzedaży wszystkich miejsc na widowni (nie dotyczy premier i Wydarzeń specjalnych), z zastrzeżeniem ust.12 poniżej. Obowiązują wówczas wyłącznie bilety pełnopłatne.
2. Przez rezerwację wszystkich miejsc na widowni na Wydarzenie należy rozumieć rezerwację obejmującą co najmniej 60% miejsc dostępnych do sprzedaży na widowni, na wybrane Wydarzenie i w określonym terminie, z zastrzeżeniem, iż bilety na pozostałe dostępne do sprzedaży miejsca na widowni udostępnione zostaną do sprzedaży na zasadach ogólnych.
3. Rezerwacji wszystkich miejsc na widowni na Wydarzenie można dokonać dzwoniąc pod numery telefonicznej rezerwacji biletów: 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.

4. Rezerwacji wszystkich miejsc na widowni na Wydarzenie można dokonać podając pracownikowi Teatru: imię i nazwisko, nazwę instytucji 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. Dane osobowe są wykorzystywane przez Teatr wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji 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 oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.
5. Rezerwacji wszystkich miejsc na widowni na Wydarzenie można dokonać najpóźniej na 4 (cztery) tygodnie przed planowaną datą Wydarzenia.
6. Warunkiem dokonania rezerwacji wszystkich miejsc na widowni na wybrane Wydarzenie jest ustalenie terminu wykupienia zarezerwowanych biletów i otrzymanie numeru rezerwacji.
7. Rezerwacje wszystkich miejsc na widowni, które nie zostały opłacone w ustalonym terminie wykupienia, są automatycznie anulowane, a bilety objęte rezerwacją skierowane do sprzedaży.
8. Płatności za zarezerwowane bilety w ramach rezerwacji wszystkich miejsc na widowni mogą być dokonywane przelewem na rachunek bankowy Teatru, podany na stronie internetowej Teatru lub gotówką lub kartą płatniczą w kasie Teatru. W przypadku płatności przelewem konieczne jest zgłoszenie tego sposobu płatności podczas dokonywania rezerwacji.
9. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dane rezerwującego: imię, nazwisko, nazwę instytucji oraz numer rezerwacji. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływania należności na konto Teatru.
10. Opłacone bilety można odbierać w kasach Teatru do dnia Wydarzenia, jednak odbiór biletów możliwy jest najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia wyłącznie po okazaniu numeru rezerwacji lub zamówienia.
11. Zwrot biletów w przypadku sprzedaży wszystkich miejsc na widowni nie jest możliwy.
12. Teatr zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usługi o której mowa w ust. 1 i 2 powyżej, w sytuacji ograniczenia działalności Teatru i udostępnienia Widzom nie więcej niż połowy liczby miejsc na każde Wydarzenie.

#### **§ 12 Sprzedaż biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne**

1. Rezerwacji biletów na wykłady i spotkania można dokonać dzwoniąc pod numery telefonicznej rezerwacji biletów: 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.
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 § 4.
4. Bilety na wykłady, spotkania i lekcje teatralne nie są dostępne w sprzedaży *online*, o ile Dyrektor Teatru nie postanowi inaczej.
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.
7. W pozostałym zakresie, do sprzedaży biletów na wykłady, spotkania i lekcje teatralne stosuje się odpowiednio postanowienia §6.

#### **§ 13 Awaria systemu rezerwacji i sprzedaży**

1. W przypadku nagłej awarii systemu rezerwacji i 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.



#### § 14 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupującego/Widza w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów oraz sprzedaży voucherów jest Teatr.
2. Podanie przez Kupującego/Widza danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów a także sprzedaży voucherów 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 oraz sprzedaży voucherów. 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 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](mailto: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.

#### § 15 Pozostałe postanowienia

1. Niniejszy regulamin dostępny jest na stronie internetowej Teatru oraz w kasie Teatru.
2. Informacje na temat repertuaru, cen biletów oraz godzin pracy telefonicznej rezerwacji biletów oraz kas Teatru aktualizowane są na bieżąco i publikowane są na stronie internetowej Teatru.