
REGULAMIN SPRZEDAŻY I REZERWACJI BILETÓW NA SPEKTAKLE W OPERZE KRAKOWSKIEJ PRZY UL. LUBICZ 48

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Sprzedaż i rezerwacja biletów na spektakle i wydarzenia własne Opery Krakowskiej oraz na spektakle gościnne wystawiane na zaproszenie Opery, rozpoczyna się 2 miesiące przed datą danego spektaklu / wydarzenia, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Opera Krakowska może dla danego spektaklu / wydarzenia wyznaczyć inny, niż wynikający z zasady określonej w ust. 1, termin rozpoczęcia sprzedaży i rezerwacji biletów. Informacja taka zamieszczana jest każdorazowo na stronie internetowej Opery Krakowskiej w dziale „Repertuar” przy danym spektaklu / wydarzeniu.
3. Zasady sprzedaży biletów na spektakle i wydarzenia organizowane w Operze Krakowskiej przez inne podmioty i organizacje zewnętrzne (oznaczone na stronie internetowej jako „impresy zewnętrzne”) są każdorazowo określone przez organizatora wydarzenia. W odniesieniu do imprez zewnętrznych nie mają zastosowania postanowienia niniejszego regulaminu. Opera nie jest organizatorem „impres zewnętrznych” i nie ponosi odpowiedzialności za ich przebieg.

§2

1. Ceny biletów na spektakle określa Cennik obowiązujący w danym sezonie artystycznym, stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Dopuszcza się możliwość wprowadzania dodatkowych cen na wydarzenia, które nie są wyszczególnione w Cenniku. Ceny biletów obowiązujące dla danego spektaklu / wydarzenia zamieszczone są na stronie internetowej Opery Krakowskiej w dziale „Bilety”, w zakładce „Cennik biletów”.
2. Ceny podane są w kwocie brutto z uwzględnieniem 8% podatku VAT.

SPRZEDAŻ I REZERWACJA BILETÓW INDYWIDUALNYCH

§3

1. Bilety indywidualne (do 10 miejsc na dany spektakl / wydarzenie) sprzedawane są na spektakle z oferty repertuarowej Opery Krakowskiej oraz na wydarzenia specjalne (premiery, spektakle gościnne wystawiane na zaproszenie Opery, wydarzenia festiwalowe itp.).
2. Sprzedaż biletów indywidualnych prowadzona jest w formie:
 - a) sprzedaży internetowej (on-line),

- b) sprzedaży bezpośredniej w Kasie Opery Krakowskiej,
- c) sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.

SPRZEDAŻ I REZERWACJA BILETÓW GRUPOWYCH

§4

1. Bilety grupowe w ilości od 11 miejsc na dany spektakl / wydarzenie sprzedawane są wyłącznie na spektakle repertuarowe Opery Krakowskiej (nie obejmują premier i innych wydarzeń specjalnych oraz spektakli z kategorii C).
2. Sprzedaż biletów grupowych prowadzona jest w formie:
 - a) sprzedaży bezpośredniej w Kasie Opery Krakowskiej,
 - b) sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.
3. Bilety grupowe sprzedawane są z 10% rabatem w stosunku do obowiązującego w Operze Krakowskiej cennika.
4. Grupom szkolnym oraz grupom osób niepełnosprawnych przysługuje jeden bilet w cenie 1 zł dla opiekuna (1 opiekun na 10 osób).
5. Do nabycia biletu w cenie biletu grupowego uprawnione są również:
 - a) osoby, którym takie uprawnienia nadano na podstawie zawartych przez Operę Krakowską umów,
 - b) osoby niepełnosprawne poruszające się na wózku inwalidzkim wymagające opieki oraz ich opiekun.

Wyżej wymienione osoby zobowiązane są do udokumentowania prawa do skorzystania z uprawnienia (np. legitymacja inwalidzka).

6. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo wprowadzenia ograniczenia dopuszczalnej maksymalnej ilości kupowanych jednostkowo biletów grupowych, dla określonych spektakli. Informacja o takim ograniczeniu zostanie umieszczona na stronie internetowej Opery Krakowskiej w zakładce „Repertuar” przy danym spektaklu.

SPRZEDAŻ INTERNETOWA (on-line)

§5

1. Sprzedaż internetowa (maksymalnie do 10 biletów) realizowana jest za pośrednictwem panelu KUP BILET dostępnego na stronie internetowej Opery Krakowskiej www.opera.krakow.pl, w dziale „Repertuar” przy danym spektaklu / wydarzeniu.
2. Sprzedaż internetowa rozpoczyna się w godzinach przyjmowania rezerwacji biletów na dany spektakl / wydarzenie, o której mowa w §7.
3. Szczegółowe zasady sprzedaży internetowej określa *Regulamin internetowej sprzedaży biletów na spektakle w Operze Krakowskiej*, dostępny na stronie internetowej Opery Krakowskiej.

SPRZEDAŻ BEZPOŚREDNIA W KASIE OPERY KRAKOWSKIEJ

§6

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów prowadzą Kasy Opery Krakowskiej przy ul. Lubicz 48:
 - od poniedziałku do soboty w godz. 10:00-19:00,
 - w niedziele i święta – na dwie godziny przed wieczornym spektaklem (w dniach wystawiania spektakli Opery Krakowskiej).
2. W przypadku zaistnienia zmiany godzin pracy Kasy Opery Krakowskiej, każdorazowo jest to określone odrębnym komunikatem, dostępnym na stronie internetowej Opery Krakowskiej.
3. Płatność za bilety zakupione w Kasie Opery Krakowskiej może być realizowana: gotówką lub kartą płatniczą / kredytową.

REZERWACJA BILETÓW INDYWIDUALNYCH I GRUPOWYCH

§7

1. Rezerwacji biletów można dokonywać osobiście lub telefonicznie:
 - a) w Dziale Organizacji Widowni przy ul. Lubicz 48:
 - od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-16:00,
 - tel. (+48) 12 296 62 62, 12 296 62 63
 - b) w Kasie Opery Krakowskiej przy ul. Lubicz 48:
 - od poniedziałku do soboty w godz. 10:00-19:00
 - w niedzielę i święta na dwie godziny przed wieczornym spektaklem (w dniach wystawiania spektakli),
 - tel. (+48) 12 296 62 60, 12 296 62 61
2. Zarezerwowane bilety należy wykupić w terminie wyznaczonym przez osobę przyjmującą rezerwację. Rezerwacja biletów niewykupionych w wyznaczonym czasie automatycznie traci ważność.
3. Płatność za zarezerwowane bilety może być dokonana:
 - a) w Kasie Opery Krakowskiej – gotówką lub kartą płatniczą / kredytową,
 - b) przelewem na rachunek bankowy Opery Krakowskiej nr 46 1020 2892 0000 5902 0564 8078 (BANK PKO BP SA) ze wskazaniem w tytule przelewu: nazwy instytucji / imienia i nazwiska osoby na którą jest wyznaczona rezerwacja, tytułu i daty spektaklu. Przelew musi być dokonany co najmniej trzy dni robocze przed wyznaczoną datą ważności rezerwacji (decyduje data księgowania przelewu). Wpłaty w walucie obcej księgowane są wg kursu dnia.

4. Rezerwacja biletów indywidualnych na dany spektakl / wydarzenie kończy się w przeddzień wystawienia spektaklu / wydarzenia, a biletów grupowych najpóźniej na 5 dni roboczych przed datą spektaklu / wydarzenia.
5. Zapytania mailowe w sprawie zakupu lub możliwości rezerwacji biletów można kierować na adresy bilety@opera.krakow.pl lub tickets@opera.krakow.pl. Na złożone zapytania Opera Krakowska udziela odpowiedzi w ciągu 3 dni roboczych.

DOSTAWA, ODBIÓR ZAKUPIONYCH BILETÓW, FAKTURY

§8

1. Zakupiony on-line bilet dostarczany jest w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail Kupującego, w postaci załącznika PDF. Kupujący zobowiązany jest do wydrukowania otrzymanego biletu we własnym zakresie i okazania go przy wejściu na wydarzenie. Do wydrukowania biletu w formacie PDF niezbędna jest instalacja darmowego oprogramowania Adobe Acrobat Reader. Do wydruku należy używać białego papieru w formacie A4 tak, aby wydrukowane kody były dobrze widoczne. Kupujący może również zrealizować bilet poprzez jego okazanie na ekranie urządzenia mobilnego (tablet, tel. komórkowy). W przypadku gdy Kupujący nie ma możliwości wydrukowania elektronicznego biletu lub jego okazania na urządzeniu mobilnym, należy to zgłosić pracownikowi Kasy Opery, który wydrukuje zakupiony bilet online z QR kodem, z następującymi zastrzeżeniami:
 - a) warunkiem wydruku i wydania przez Kasę Opery biletu zakupionego on-line jest przesłanie otrzymanego wcześniej elektronicznego biletu na adres e-mail Kasy Opery - kasa@opera.krakow.pl, a przy jego odbiorze okazanie dokumentu tożsamości osoby realizującej zakup i podanego numeru transakcji;
 - b) w przypadku wydarzeń odbywających się w gmachu Opery - pracownik Kasy Opery może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej 45 minut przed spektaklem;
 - c) w przypadku wydarzeń odbywających się poza gmachem Opery – pracownik Kasy Opery może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej dzień przed terminem wydarzenia.
2. Kod QR zamieszczony na elektronicznym bilecie zakupionym on-line podlega jednorazowej weryfikacji przy wejściu na wydarzenie (bez względu na zakupioną ilość miejsc na jedno wydarzenie). Opera Krakowska zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na wydarzenie w przypadku, gdy kod QR został już użyty.
3. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.
4. Bilety za które zapłacono przelewem można odbierać w Kasie Opery Krakowskiej w godzinach jej pracy:

- a) od następnego dnia po dokonaniu zakupu on-line i najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem spektaklu,
 - b) trzy dni robocze po dokonaniu zapłaty za bilety przelewem i najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem spektaklu.
5. Fakturę za zakupione bilety można otrzymać w Kasie Opery Krakowskiej po dokonaniu wpłaty należności i dostarczeniu danych do wystawienia faktury (dla firm – dokładna nazwa i nr NIP). Faktura może zostać wystawiona nie później niż 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu.

ABONAMENTY

§9

1. Abonament jest formą stałej rezerwacji na spektakle repertuarowe Opery Krakowskiej w wyznaczone dni tygodnia, w ilości co najmniej 10-ciu miejsc na każdy z dni tygodnia objętych rezerwacją.
2. Abonament obowiązuje na podstawie podpisanej z Operą Krakowską umowy abonamentowej, określającej warunki korzystania z rezerwacji oraz wzajemne zobowiązania stron. Umowy abonamentowe zawierane są w sierpniu i we wrześniu na dany sezon artystyczny.
3. Tryb podpisania i rozliczania umowy abonamentowej:
 - a) Zamawiający pisemnie określa wnioskowaną w ramach abonamentu ilość spektakli, miejsc oraz dni rezerwacji.
 - b) Po zweryfikowaniu możliwości po stronie Opery Krakowskiej i ustaleniu ostatecznego zakresu rezerwacji, Strony podpisują umowę abonamentową.
 - c) Zamawiający otrzymuje od Opery Krakowskiej karnet abonamentowy, pełniący funkcję biletu wstępu.
 - d) Opera Krakowska wystawia Zamawiającemu fakturę po każdym miesiącu trwania umowy.
4. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo ograniczenia miejsc objętych możliwością sprzedaży abonamentowej.
5. Zamawiający ma prawo pomniejszenia do 20% ilości wykupywanych biletów w danym miesiącu, pod warunkiem, że złoży pisemną rezygnację w terminie nie krótszym niż 7 dni roboczych przed datą spektaklu (e-mail: bilety@opera.krakow.pl). Jeżeli taka rezygnacja nie zostanie zgłoszona, Opera Krakowska wystawi fakturę jak za wykorzystane bilety abonamentowe.
6. Zaginięcie karnetu abonamentowego musi być natychmiast zgłoszone do Biura Organizacji Widowni mailem na adres: bilety@opera.krakow.pl. Zachowanie tej formy warunkuje wystawienie duplikatu.

WEJŚCIÓWKI

§10

1. Wejściówki stanowią odrębną kategorię biletów sprzedawanych w preferencyjnej cenie. Dostępne są dla określonych grup widzów („wejściówki pracownicze”) lub rodzaju wydarzeń („wejściówki dla publiczności”).
2. „Wejściówki pracownicze” sprzedawane są zatrudnionym oraz emerytowanym pracownikom Opery Krakowskiej na wszystkie spektakle repertuarowe (za wyjątkiem premier i wydarzeń specjalnych), na wyznaczone miejsca i w ramach ustalonej puli (24 wejściówki na widowni Dużej Sceny, 6 na widowni Sceny Kameralnej). Każdy pracownik może zakupić maksymalnie 2 wejściówki na jeden tytuł.
3. Ceny „wejściówek pracowniczych” w danym sezonie oraz ceny „wejściówek dla publiczności” (m.in. Dzień Otwarty, Noc Teatrów) na dane wydarzenie ustala każdorazowo Dyrekcja Opery Krakowskiej.

ZAPROSZENIA

§11

1. Do nabycia biletu z tytułu zaproszenia uprawnione są wyłącznie osoby posiadające zaproszenie imienne wydane przez Dyrekcję Opery Krakowskiej.
2. Potwierdzenia o skorzystaniu z zaproszenia płatnego należy dokonać w terminie wyznaczonym w zaproszeniu i wykupić je w Kasie Opery Krakowskiej zgodnie z zasadami określonymi w zaproszeniu, najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem spektaklu.
3. Niewykupione zaproszenia zostaną przekazane do sprzedaży.

ZWROTY ZAKUPIONYCH BILETÓW, REKLAMACJE

§12

1. Zwrot zakupionych biletów może być dokonany wyłącznie w przypadku odwołania spektaklu przez Operę Krakowską, na podstawie nienaruszonego biletu z zachowanymi danymi identyfikacyjnymi oraz dołączonym paragonem z kasy fiskalnej lub fakturą VAT.
2. Zwroty biletów, w sytuacji opisanej w ust. 1, przyjmowane są w Kasie Opery Krakowskiej przy ul. Lubicz 48, w terminie ustalonym przez Operę Krakowską.
3. W przypadku biletów zakupionych on-line, Opera Krakowska w terminie do 14 dni, licząc od dnia ogłoszenia okoliczności o których mowa w ust. 1, dokona zwrotu płatności przelewem bankowym na rachunek Kupującego wskazany w zamówieniu, albo poinformuje Kupującego o odmowie zwrotu płatności i jej przyczynach, w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres Kupującego.
4. Kasa Opery Krakowskiej nie realizuje wymiany biletów.

-
5. Reklamacje obsługuje Dział Organizacji Widowni, e-mail: bilety@opera.krakow.pl, tickets@opera.krakow.pl; tel. (+48) 12 296 62 62, (+48) 12 296 62 63.

INFORMACJE DLA WIDZÓW

§13

1. Obiekt jest przystosowany do użytkowania przez osoby niepełnosprawne. Każda z widowni Opery Krakowskiej posiada dwa dodatkowe miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich.
2. Opera Krakowska posiada dwa miejsca parkingowe przeznaczone dla osób niepełnosprawnych. Potrzebę skorzystania z tej możliwości należy zgłosić pracownikowi Działu Organizacji Widowni podczas dokonywania rezerwacji biletu lub przy zakupie biletów w Kasie Opery Krakowskiej.
3. Po rozpoczęciu przedstawienia spóźnieni widzowie nie będą wpuszczani na salę do najbliższego antraktu. W przypadku spektakli, które nie mają przerwy, spóźnienie pozbawia widza możliwości uczestniczenia w spektaklu. W opisanych sytuacjach widzom nie przysługuje zwrot za zakupione bilety.
4. Opera Krakowska nie posiada parkingów dla publiczności.
5. Widzowie przed wejściem na widownię są zobowiązani do skorzystania z szatni, celem zostawienia okryć wierzchnich oraz ewentualnego bagażu.
6. Podczas spektaklu obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych, fotografowania, filmowania oraz nagrywania spektakli, a także zakaz wnoszenia jedzenia i napojów na widownię.
7. W całym budynku Opery Krakowskiej obowiązuje całkowity zakaz palenia.
8. Podczas planowania wizyty w Operze Krakowskiej na spektaklu operowym powinno się uwzględnić wiek dziecka.
9. Dzieci do lat 3 wpuszczane są nieodpłatnie jeśli zajmują miejsce wraz z opiekunem (dziecku nie przysługuje w takim przypadku dodatkowe miejsce). Wiek dziecka należy udokumentować osobie uprawnionej do wpuszczania widzów na widownię.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§14

1. W szczególnych sytuacjach, w których interes Opery Krakowskiej wymaga zapewnienia prezentacji jej dorobku konkretnym osobom lub instytucjom, a także w zakresie wynikającym z podpisanych przez Operę na dany sezon umów sponsorskich, umów patronackich i o współpracy oraz umów abonamentowych, Opera Krakowska zastrzega sobie prawo ograniczenia w niezbędnym zakresie sprzedaży biletów na oznaczony spektakl.

-
2. Opera Krakowska zastrzega sobie także prawo wprowadzenia limitu w sprzedaży i rezerwacji biletów na rzecz osób prywatnych i / lub jednostek organizacyjnych. Informacja o limicie będzie każdorazowo ogłaszana na stronie internetowej www.opera.krakow.pl, w dziale „Repertuar”, przy danym tytule spektaklu, na co najmniej 5 dni roboczych przed datą wyznaczoną jako rozpoczęcie rezerwacji.
 3. W przypadku niekorzystnych warunków pogodowych Opera Krakowska zastrzega sobie możliwość przeniesienia lub odwołania spektakli plenerowych. Komunikaty dotyczące wyżej wymienionych zmian będą każdorazowo zamieszczane na stronie internetowej Opery Krakowskiej www.opera.krakow.pl odpowiednio w dniach prezentacji danego wydarzenia. W przypadku przeniesienia spektaklu, Widz, który zakupi bilet w sektorach gwarantujących przeniesienie, zapewnia sobie możliwość obejrzenia danego przedstawienia, bez względu na jego miejsce prezentacji.
 4. Wszelkie zmiany w zasadach sprzedaży ogłaszane są na stronie internetowej Opery Krakowskiej na bieżąco.

ZAŁĄCZNIK 1

KATEGORIE CENOWE BILETÓW ORAZ CENNIK - SEZON 2017/2018

KATEGORIA A: „Baron cygański”, „Carmen”, „Cyganeria”, „Diabły z Loudun”, „Don Pasquale”, „Dziadek do orzechów”, „Eugeniusz Oniegin”, „Hrabina Marica”, „Król Roger”, „Madama Butterfly”, „Mefistofeles”, „Miłość do trzech pomarańczy”, „Napój miłosny”, „Opowieści Hoffmanna”, „Orfeusz i Eurydyka”, „Straszny dwór”, „Tannhäuser”, „Tosca”, „Traviata”, „Trubadur”, „Turek we Włoszech”, „Wesele Figara”, „Zemsta nietoperza”;

KATEGORIA B: „Ariadna na Naxos”, „Emocje”; „Kopciuszek”, „Rachmaninow. Szczedrin (Tragedia Don José)”, „Requiem”;

KATEGORIA C: spektakle przedpołudniowe;

KATEGORIA D: spektakle dla dzieci i wydarzenia edukacyjne: „Muzyka i magia”**, „Opera B/O”, Pokaz Studia Baletowego;

KATEGORIA E: „Teresica – una pasión”*

KATEGORIA F: „Dwie Historie – jeden Taniec”

KATEGORIA S: wydarzenia specjalne, spektakle premierowe itd.

* Scena Kameralna / Opera Studio

** na spektakl „Muzyka i magia” miejsca dostępne wyłącznie na Amfiteatrze

DUŻA SCENA	KATEGORIA A	KATEGORIA B	KATEGORIA C	KATEGORIA D	KATEGORIA S
Loża Marszałkowska	120,00	100,00	40,00	25,00	140,00
Amfiteatr (rz. IV-IX)	80,00	60,00	30,00	25,00	100,00
Amfiteatr (rz. I-III i X-XII)	60,00	45,00	25,00	25,00	70,00
Amfiteatr (miejsca boczne i rz. XIII-XIV)	35,00	30,00	20,00	25,00	50,00
Loże boczne P i L; II Balkon (rz. I-II)	28,00	20,00	15,00	25,00	40,00

DUŻA SCENA (proscenium i kieszeń sceny)	KATEGORIA F
Miejsca nienumerowane	80,00

SCENA KAMERALNA / OPERA STUDIO	KATEGORIA D	KATEGORIA E
Miejsca nienumerowane	25,00	35,00