
**Regulamin internetowej sprzedaży biletów na spektakle
w Operze Krakowskiej w Krakowie przy ul. Lubicz 48
za pośrednictwem strony internetowej www.opera.krakow.pl**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży on-line biletów na spektakle w Operze Krakowskiej, realizowanej za pośrednictwem strony internetowej www.opera.krakow.pl (aplikacja KUP BILET).
2. Kupujący dokonując zakupu biletów online akceptuje warunki określone w niniejszym regulaminie.
3. Sprzedaż biletów on-line na dany spektakl realizowana jest od momentu wprowadzenia biletów do sprzedaży, zgodnie z „Regulaminem sprzedaży i rezerwacji biletów na spektakle w Operze Krakowskiej przy ul. Lubicz 48”, a kończy się na 3 dni robocze przed terminem danego wydarzenia z zastrzeżeniem pkt. VII. 6 niniejszego Regulaminu.
4. Sprzedażą internetową nie są objęte spektakle przedpołudniowe (dla dzieci i młodzieży) odbywające się w dni robocze w Operze Krakowskiej. 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 do ograniczenia w niezbędnym zakresie sprzedaży biletów na dany spektakl.
5. 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.

II. ZAMÓWIENIE I ZAKUP

1. Kupujący dokonuje wyboru spektaklu na określony dzień i godzinę oraz postępuje zgodnie z instrukcjami aplikacji KUP BILET wyświetlanymi po jej uruchomieniu przy wybranej przez Kupującego pozycji repertuarowej.
2. Aplikacja KUP BILET służy tylko i wyłącznie do zakupu biletów, nie do rezerwacji. Przelewy, które zostaną wykonane na konto Opery bez użycia panelu KUP BILET, będą zwracane na konto Kupującego.
3. Jednorazowo można zakupić nie więcej niż 10 biletów na jedno wydarzenie.

4. Od momentu zaznaczenia wybranych miejsc na sali i wybraniu opcji „Do koszyka” / „Kup teraz”, Kupujący ma 10 minut na złożenie zamówienia, po upływie tego czasu należy ponownie rozpocząć procedurę zakupu.
5. Po wypełnieniu formularza zamówienia, Kupujący zostaje przekierowany na stronę serwisu Dotpay za pośrednictwem którego dokonuje zapłaty za bilety.
6. Podana cena jest ceną brutto, zawiera należy podatek VAT.
7. Zamówienie nieopłacone w czasie podanym na etapie przyjmowania zlecenia, zostaje automatycznie anulowane.
8. Kupujący zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres wskazany w zamówieniu o pomyślnym zrealizowaniu transakcji i dokonaniu zakupu biletów, a w przypadku braku płatności w wyznaczonym czasie, o anulowaniu zamówienia.
9. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Operę Krakowską informacji o wykonaniu płatności.
10. Faktura może być wystawiona wyłącznie na tę osobę lub firmę, która zakupiła bilety on-line, po wcześniejszym wypełnieniu formularza zgłoszeniowego z opcją wystawienia faktury VAT i po podaniu danych do faktury.

III. DOSTAWA, ODBIÓR I REALIZACJA BILETÓW ZAKUPIONYCH ON-LINE

1. Zakupiony on-line bilet dostarczany jest w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail Kupującego, w postaci załącznika PDF.
2. 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.
3. Kupujący może również okazać bilet (przy wejściu na wydarzenie) na ekranie urządzenia mobilnego (tablet, tel. komórkowy).
4. 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:
 - 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;
 - w przypadku wydarzeń odbywających się w gmachu Opery - pracownik Kasy Opery może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej 45 minut przed spektaklem;

- w przypadku wydarzeń odbywających się poza gmachem Opery – pracownik Kasy Opery może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej dzień przed terminem wydarzenia.

5. 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.
6. Spektakle rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni, nie będą wpuszczani na widownię aż do przerwy (jeśli spektakl nie ma przerwy, bilet traci ważność).
7. W przypadku, o którym mowa w ust. 3 Kupujący nie ma prawa domagania się od Opery Krakowskiej udziału w spektaklu, zamiany biletu na inny lub zwrotu kwoty uiszczonej za bilet.
8. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.

IV. ZWROT BILETU

1. Kupujący ma prawo do zwrotu lub zamiany biletu zakupionego on-line jedynie w przypadku odwołania spektaklu bądź zmiany repertuaru.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 Opera Krakowska bezzwłocznie poinformuje Kupującego w formie telefonicznej lub wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w zamówieniu
3. 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.

V. PROCEDURA REKLAMACJI

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania systemu internetowej sprzedaży biletów na spektakle Opery Krakowskiej, należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres bilety@opera.krakow.pl.
2. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 7 dni od daty powzięcia przez Kupującego informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres Kupującego oraz numer, kwotę i datę transakcji, a także dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.

4. Decyzja Opery Krakowskiej w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Kupujący o decyzji Opery zostanie powiadomiony wiadomością wysłaną na adres e-mail Kupującego.
5. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego Dotpay.

VI. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupujących jest Opera Krakowska w Krakowie, 31-512 Kraków, ul. Lubicz 48. Zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych, dane osobowe są przechowywane i przetwarzane przez Operę Krakowską z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania prawa polskiego.
2. Kupujący wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych przez Operę Krakowską w zakresie niezbędnym do realizacji sprzedaży biletu oraz, za odrębną zgodą Kupującego, w celach marketingowych. Dane nie będą udostępniane osobom lub podmiotom trzecim.
3. Kupującemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych. W celu usunięcia lub poprawienia swoich danych Kupujący powinien się skontaktować z Operą Krakowską poprzez e-mail: bilety@opera.krakow.pl.

VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, na potrzeby obsługi procesu internetowej sprzedaży biletów na spektakle Opery Krakowskiej. Opera nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i 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. Niniejszy Regulamin dostępny jest dla Kupujących w siedzibie Opery Krakowskiej, w Kasie Opery oraz na stronie www.opera.krakow.pl.
3. Opera Krakowska zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Opery Krakowskiej. W przypadku zmiany Regulaminu, Opera zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na stronie internetowej z minimum 2-dniowym wyprzedzeniem. Kupujący bezwarunkowo akceptuje taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie.

-
4. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo do decydowania o zawartości strony internetowej, dokonywania w niej zmian i modyfikacji (w tym m.in. do wprowadzania zmian w repertuarze), a także czasowego zawieszania działania strony internetowej i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych biletów za pośrednictwem strony internetowej.
 5. Opera Krakowska zastrzega, że korzystanie ze strony internetowej odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Kupującego. Opera nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie ze strony internetowej będzie przebiegać bez błędów, wad, czy przerw. Opera nie odpowiada za:
 - a) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania strony internetowej bądź też jej czasowej niedostępności;
 - b) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Kupującego;
 - c) jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze strony internetowej;
 6. Opera Krakowska zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów on-line w dowolnym momencie bez podania przyczyny.
 7. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Kupującego i Opery Krakowskiej.