
**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 biletów on-line na spektakle w Operze Krakowskiej, realizowanej za pośrednictwem strony internetowej www.opera.krakow.pl, przez zakładkę „Repertuar” i ikonę „Kup bilet”.
2. Kupujący dokonując zakupu biletów on-line akceptuje warunki określone w niniejszym regulaminie.
3. Sprzedaż biletów on-line rozpoczyna się z dniem publikacji repertuaru na stronie Opery Krakowskiej, zgodnie z „Regulaminem sprzedaży i rezerwacji biletów na spektakle w Operze Krakowskiej przy ul. Lubicz 48”, a kończy się na 1 dzień przed terminem danego wydarzenia z zastrzeżeniem pkt. VII. 6 niniejszego Regulaminu.
4. Ikona „Kup bilet” wyświetla się przy danym spektaklu / koncercie tylko w przypadku prowadzonej sprzedaży biletów on-line na to wydarzenie i dostępności biletów.
5. 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 / koncert.
6. 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 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, które wyświetlają się Kupującemu po kliknięciu w ikonę „Kup bilet”.
2. Ikona „Kup bilet” służy tylko i wyłącznie do zakupu biletów, nie do rezerwacji. Przelewy, które zostaną wykonane na konto Opery bez użycia panelu do zakupu biletów on-line, będą zwracane na konto Kupującego.

3. Jednorazowo można zakupić maksymalnie do 10 biletów na dane wydarzenie.
4. Od momentu zaznaczenia miejsc na widowni 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, o którym mowa w ust. 4, 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 dokonaniu płatności.
10. Faktura może być wystawiona wyłącznie na 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 bilet on-line 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 wydrukowany kod był dobrze widoczny.
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 samodzielnego wydrukowania elektronicznego biletu lub jego okazania na urządzeniu mobilnym, Kasa Opery wydrukuje zakupiony bilet z kodem, z następującymi zastrzeżeniami:
 - otrzymany elektroniczny bilet należy przesłać na adres e-mail: kasa@opera.krakow.pl, a przy jego odbiorze podać numer 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 zamieszczony na elektronicznym bilecie zakupionym on-line podlega jednorazowej weryfikacji przy wejściu na wydarzenie. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na wydarzenie w przypadku, gdy kod 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. 6, Kupujący nie ma prawa domagania się od Opery Krakowskiej udziału w spektaklu, zamiany biletu na inny lub jego zwrotu.
8. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.
9. Istnieje możliwość wymiany zakupionego biletu na zaproszenie. Koszt jednego zaproszenia wynosi 5 zł.

IV. ZWROT BILETU

1. Kupujący ma prawo do zwrotu lub zamiany biletu zakupionego on-line jedynie w przypadku odwołania wydarzenia bądź zmiany repertuaru.
2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, Opera Krakowska bezzwłocznie poinformuje Kupującego telefonicznie lub poprzez wiadomość e-mail wysłaną 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, poprzez wiadomość 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 e-mail: 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.
4. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
3. Reklamacja powinna zawierać 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 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. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupujących w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest Opera Krakowska w Krakowie, 31-512 Kraków, ul. Lubicz 48.
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 Operę 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 ODO, z którą można kontaktować się pod adresem odo@opera.krakow.pl lub przysyłając korespondencje na adres Opery Krakowskiej.
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 Operę Krakowską 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 Opera Krakowska jest upoważniona 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 (GIODO lub jego prawnego następcy).

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 sobie prawo do zmian w niniejszym Regulaminie. Za termin wniesienia tych zmian należy przyjąć datę opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Opery Krakowskiej. Opera zobowiązuje się do poinformowania o tym fakcie na stronie internetowej, w dziale aktualności, z minimum 2-dniowym wyprzedzeniem. Kupujący 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, a także do czasowego zawieszenia możliwości zakupu biletów on-line.
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.