

---

## REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW NA SPEKTAKLE W OPERZE KRAKOWSKIEJ

### 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](http://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 przestać na adres e-mail: [kasa@opera.krakow.pl](mailto: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 widowieństwo 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. UCZESTNICTWO W WYDARZENIU

1. Podczas przebywania w miejscu wydarzenia oraz przemieszczania się na terenie obiektu Widzowie powinni zastosować się do obowiązujących przepisów, szczególnie poruszać się w sposób zapewniający zachowanie dystansu społecznego i pozostawać w bezpiecznej od siebie odległości, zgodnie z aktualnymi wytycznymi Ministerstwa Zdrowia i Głównego Inspektora Sanitarnego oraz przepisami prawa. Nakaz zachowania dystansu społecznego nie dotyczy osób wspólnie zamieszkujących/gospodarujących oraz opiekunów osób z niepełnosprawnościami.
2. Zakazany jest wstęp na wydarzenie osób przebywających na kwarantannie, pod nadzorem epidemiologicznym lub wykazujących cechy infekcji (gorączka, kaszel, duszności).
3. Każdy z Widzów jest zobowiązany do: zakrywania ust i nosa maseczką lub przyłbicą ochronną, zdezynfekowania rąk w momencie wejścia do Teatru lub w miejscu odbywania się wydarzenia. Środki do dezynfekcji rąk zapewnia Organizator.
4. Obowiązku zakrywania ust i nosa nie stosuje się w przypadkach wynikających z obowiązujących przepisów prawa. W tej sytuacji Widz zobowiązany jest do zajęcia innego niż wskazanego na bilecie miejsca, wyznaczonego przez Obsługę Widza. W przypadku odmowy Teatr ma prawo nie wpuścić Widza na spektakl. W tej sytuacji Widzowi nie przysługuje zwrot należności za bilet.
5. Dzieci do ukończenia 13. roku życia mają wstęp do Teatru wyłącznie pod opieką osoby sprawującej władzę rodzicielską, opiekuna prawnego albo innej osoby dorosłej.
6. Należy unikać gromadzenia się przy przechodzeniu przez drzwi, przejścia oraz korytarze.
7. Zakrywanie nosa i ust jest obowiązkowe i warunkuje uczestnictwo w wydarzeniu. Widz zobowiązany jest do zakrywania ust i nosa maseczką lub przyłbicą ochronną przez cały okres przebywania na terenie Teatru lub odbywania się wydarzenia (od chwili wejścia do gmachu, w trakcie wydarzenia i do momentu opuszczenia budynku).

8. Widownia na wydarzenia odbywające się w Teatrze przy ul. Lubicz 48 udostępniana jest Widzom, zgodnie z aktualnymi przepisami prawa i zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego, Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego. Sprzedawane bilety są przydzielane z zachowaniem wolnego miejsca pomiędzy widzami. W przypadku spektakli odbywających się w plenerze Widzowie zobowiązani są do zajmowania miejsc na widowni z zachowaniem dystansu społecznego tj. co najmniej 1,5 m odstępu od innych osób, w miejscach wyznaczonych na bilecie lub zgodnie ze wskazaniem pracowników Obsługi Widza.
9. Widz, który bierze udział w wydarzeniu oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy w okresie ostatnich 14 dni, poprzedzających wydarzenie:
  - a) nie stwierdzono u niego zarażenia/zakażenia wirusem SARS-CoV-2;
  - b) nie został poddany kwarantannie ani nadzorowi epidemiologicznemu związanych z podejrzeniem zarażenia/zakażenia wirusem SARS-CoV-2;
  - c) nie przebywał w bezpośrednim kontakcie z osobami, wobec których wystąpiły okoliczności wskazane w punktach 1 lub 2 powyżej;
  - d) nie wystąpiły u niego następujące objawy chorobowe, takie jak: gorączka, kaszel, duszności, bóle mięśniowe, brak powonienia i smaku.
10. Uczestnicy wydarzenia zobowiązani są do złożenia pisemnego oświadczenia o stanie swojego zdrowia w dniu udziału w tym wydarzeniu, i przekazania go Obsłudze Widza przy wejściu do Teatru. Oświadczenie należy samodzielnie wydrukować i podpisać (oświadczenie znajdziesz tutaj: <https://www.opera.krakow.pl/pl/bilety/rezerwacja-i-sprzedaz>), lub odebrać i podpisać przy wejściu do Teatru.
11. Wejście do Teatru oraz uczestnictwo w wydarzeniu możliwe jest wyłącznie:
  - a) za przekazaniem Obsłudze Widza podpisanego oświadczenia o stanie zdrowia;
  - b) za okazaniem ważnego biletu na dane wydarzenie;
  - c) w maseczce lub przyłbicy zakrywającej usta i nos.

W przypadku nie spełnienia powyższych wymagań, Obsługa Widza ma prawo odmówić wstępu na wydarzenie. Osoby, których stan ogólny wskazywałby na infekcję (katar, kaszel, trudności w oddychaniu, wysoka temperatura ciała) nie będą wpuszczane na wydarzenie. Teatr zastrzega sobie prawo zobowiązania takiej osoby do niezwłocznego opuszczenia obiektu Teatru. W wyżej opisanych sytuacjach Widzowi nie przysługuje zwrot należności za bilet.

## VI. 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](mailto: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.

## VII. 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. Dane kupującego będą przetwarzane w celu rezerwacji, sprzedaży biletów oraz niezbędnego kontaktu z Kupującym, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c (wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) oraz art. 6 ust. 1 lit. a (zgody kupującego), a ich przestrzeganie będzie nadzorowała specjalnie wyznaczona do tego celu osoba ODO, z którą można kontaktować się pod adresem [odo@opera.krakow.pl](mailto:odo@opera.krakow.pl) lub przysyłając korespondencje na adres Opery Krakowskiej.
3. Dane osobowe kupującego podane w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów będą przechowywane i przetwarzane przez Operę przez okres realizacji zamówienia, nie dłużej jednak niż przez 1 rok.
4. Odbiorcami danych Kupującego mogą być poza pracownikami Opery Krakowskiej dostawcy usług IT, a także uprawnionym instytucjom i urzędom zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
5. Dane Kupującego nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
6. Kupującemu przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, jak również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
7. 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.
8. 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.
9. Podanie przez kupującego danych nie jest obowiązkowe, ale jest niezbędne do przeprowadzenia procesu rezerwacji i sprzedaży biletów.



10. Na podstawie danych Kupującego nie nastąpi zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie.
11. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej Opery Krakowskiej: <https://www.opera.krakow.pl/pl/polityka-prywatnosci>.

### VIII. 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](http://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.