

## REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW

### TEATR IM. STEFANA ŻEROMSKIEGO W KIELCACH

Z dnia 13. Sierpnia 2020 r.

#### § 1 Definicje

- 1. Regulamin** niniejszy Regulamin Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach dotyczący rezerwacji i sprzedaży biletów na Wydarzenia artystyczne odbywające się w Teatrze im. Stefana Żeromskiego, z wyłączeniem sprzedaży online. Teatr im. Stefana Żeromskiego w Kielcach państwowa instytucja artystyczna, wpisana do rejestru Instytucji Kultury pod nr RIK – 11/92 prowadzonego przez Organizatora Województwo Świętokrzyskie, współprowadzone przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, nr NIP 657-10-06-022 , REGON 000279404, z siedzibą w Kielcach , pod adresem ul. Sienkiewicza 32, 25-507 Kielce
- 2. Wydarzenie** - przedstawienie teatralne i inne zdarzenie artystyczne lub upowszechniające kulturę teatralną odbywające się w Teatrze, objęte systemem sprzedaży.
- 3. Kasa** - miejsce sprzedaży biletów w siedzibie Teatru, **Widz** - osoba uczestnicząca w Wydarzeniu na podstawie wykupionego biletu, **Kupujący** - osoba kupująca lub rezerwująca bilet z wykorzystaniem systemu sprzedaży.
- 4. System sprzedaży** - system informatyczny Teatru umożliwiający sprzedaż przez Teatr biletów na Wydarzenia.
- 5. Sprzedaż online** - sprzedaż biletów na Wydarzenia ,dokonywana za pośrednictwem strony internetowej [kup-bilet.teatrzeromskiego.pl](http://kup-bilet.teatrzeromskiego.pl) w zakresie określonym Regulaminem Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach dotyczącym sprzedaży online, regulującym zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów online.
- 6. Strona internetowa** [www.teatrzeromskiego.pl](http://www.teatrzeromskiego.pl)

#### § 2 Zasady uczestnictwa w Wydarzeniu

1. Zakup biletu oznacza akceptację przez Kupującego niniejszego Regulaminu.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny. W przypadku zmian w repertuarze lub odwołanego spektaklu Teatr nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z dojazdem na Wydarzenie.
3. Zakupiony bilet stanowi dokument uprawniający do uczestnictwa w Wydarzeniu, którego dotyczy.
4. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na Wydarzenie – nie ma możliwości ponownego wykorzystania biletu.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zgubione przez Kupującego.  
W przypadku zgubienia biletu na Wydarzenie Teatr w miarę możliwości sprzeda Widzowi wejściówkę na Wydarzenie.
6. Widzowie, którzy kupili bilety ulgowe, przed wejściem na Wydarzenie zobowiązani są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki. Teatr ma prawo odmówić wejścia osobom nieuprawnionym do zniżki.

7. Prosimy o przybycie 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.
8. Na terenie Teatru oraz podczas Wydarzeń dzieci nie mogą pozostawać bez opieki.
9. Podczas Wydarzeń obowiązuje zakaz filmowania, fotografowania i nagrywania dźwięku.
10. Na widowni obowiązuje zakaz używania urządzeń emitujących sygnały dźwiękowe. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w takich urządzeniach.
11. Na widowni obowiązuje zakaz spożywania jedzenia i napojów.
12. Na terenie Teatru obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych oraz zakaz spożywania alkoholu poza miejscami do tego wyznaczonymi.
14. Teatr ma prawo wyprosić z widowni osoby naruszające zasady opisane w punktach 9, 10, 11, 12 niniejszego paragrafu.
15. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobom będącym pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.

### **§ 3 Informacje dla Widzów niepełnosprawnych**

1. Widzów z niepełnosprawnością ruchową uprzejmie prosimy o poinformowanie o niepełnosprawności w momencie zakupu biletów lub ich telefonicznej rezerwacji pod numerami telefonów: 41 344 75 00, 41 344 60 48 pozwoli to zadbać o odpowiednią organizację.
2. 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 ograniczona.

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

1. Rezerwacji można dokonać:
  - a) osobiście lub telefonicznie w Impresariacie Teatru od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 – 16.00. Numery telefonów: 41 344 75 00, 41 344 60 48
  - b) osobiście lub telefonicznie w Kasie Teatru od wtorku do piątku w godzinach 12.00 – 17.00 oraz godzinę przed spektaklem. W soboty w godzinach 12.00 – 19.00, w niedzielę 16.00 – 19.00. Numery telefonów: 41 344 75 00, 41 344 60 48
2. Rezerwacji można dokonać podając pracownikowi Teatru imię i nazwisko oraz numer telefonu kontaktowego, a także dane płatnika jeśli nie jest nim rezerwujący (nabywca). 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 (dalej „RODO”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na dwa dni przed planowaną datą Wydarzenia, w dniu Wydarzenia rezerwacja biletów nie jest możliwa. Możliwy jest wtedy zakup biletów w kasie lub online.
4. Warunkiem dokonania rezerwacji jest ustalenie terminu wykupienia zarezerwowanych biletów. Prosimy również o poinformowanie Teatru przy dokonywaniu rezerwacji jeśli płatnikiem nie jest nabywca.

5. Rezerwacje, które nie zostały opłacone w ustalonym terminie wykupienia, są automatycznie anulowane, a bilety objęte rezerwacją skierowane do ponownej sprzedaży.
6. Opłacone bilety można odbierać w kasie Teatru do dnia Wydarzenia, jednak odbiór biletów możliwy jest najpóźniej pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia.
7. W przypadku płatności przelewem należność winna wpłynąć na konto Teatru najpóźniej na 2 dni robocze przed datą Wydarzenia. W tytule przelewu należy podać dane rezerwującego: imię, nazwisko oraz datę spektaklu, a także dane płatnika jeśli nie jest nim rezerwujący (nabywca). Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
8. W okresie przerwy wakacyjnej oraz w okresach okołoswiątecznych godziny, w których można osobiście lub telefonicznie dokonywać rezerwacji, a także godziny pracy kasy biletowej ustala się odrębnie. Informacje na temat zmian są publikowane w mediach społecznościowych i na stronie internetowej Teatru [www.teatrzeromskiego.pl](http://www.teatrzeromskiego.pl)
9. Teatr zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
10. Rezerwacja biletów indywidualnych i grupowych za pomocą poczty elektronicznej, faksu i mediów społecznościowych Teatru nie jest możliwa.
11. Teatr nie prowadzi rezerwacji wejściówek.
12. Rezerwacja grupowa obejmuje co najmniej 15 miejsc na jedno Wydarzenie w tym samym terminie. Opiekunowi tej grupy przysługuje bilet bezpłatny (zaproszenie) na każdą 15 osobową grupę.
13. Rezerwacja grupowa musi być potwierdzona przez rezerwującego pocztą e - mail na adres [kasa@teatrzeromskiego.pl](mailto:kasa@teatrzeromskiego.pl)
14. Wszelkie zmiany w rezerwacji wymagają zgłoszenia w Impresariacie lub Kasie Teatru

## **§ 5 Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych**

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzi kasa Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach. Kasa czynna jest od wtorku do piątku w godzinach 12.00 – 17.00 oraz godzinę przed spektaklem, w sobotę w godzinach 12.00 – 19.00 oraz godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia, w niedzielę w godzinach 16.00 – 19.00 oraz godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia.

W trakcie przerwy wakacyjnej oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy kasy ustalone są odrębnie. Informacje na temat zmian są umieszczane na stronie internetowej Teatru.

2. Płatności za bilety w kasie Teatru można dokonywać gotówką lub kartą płatniczą. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu.

3. Bilety ulgowe przysługują: uczniom, studentom (do 26. roku życia), emerytom, rencistom oraz osobom niepełnosprawnym, pod warunkiem posiadania dokumentu uprawniającego do zniżki.

4. Bilety specjalne sprzedawane są na spektakle, na które obowiązują organizowane przez Teatr akcje promocyjne.

5. Bilety na wolne miejsca (wejściówki) sprzedawane są w Kasie na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia.
6. Pierwszeństwo w zakupie wejściówek przysługuje: pracownikom Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach, pracownikom innych teatrów, członkom ZASP. Na jeden dokument uprawniający do pierwszeństwa przysługuje jedna wejściówka.
7. Studentom państwowych szkół artystycznych przysługują wejściówki w cenie 10 zł na Wydarzenia Teatru im. Stefana Żeromskiego. Przy zakupie należy okazać dokument uprawniający do zniżki. Na jeden dokument przysługuje jedna wejściówka.
8. Teatr zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia.
9. Teatr zastrzega sobie prawo do sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
10. Na życzenie Kupującego faktury VAT wystawiane są za okazaniem paragonu fiskalnego posiadający numer NIP-u , w terminie 3 (trzech) miesięcy licząc od końca miesiąca, w którym Teatr wykonał usługę lub otrzymał zapłatę.
11. Sprzedaż biletów online na Wydarzenia odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony kup-bilet.teatrzeromskiego.pl. W tym przypadku obowiązują zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów określone w Regulaminie Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach dotyczącego sprzedaży online.
12. Teatr nie prowadzi wysyłki biletów w żadnej formie.

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

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest najpóźniej na dwa dni przed datą Wydarzenia, na które zostały kupione.
2. Zwrot biletów grupowych (15 i więcej kupionych na jedno Wydarzenie) możliwy jest najpóźniej na pięć dni roboczych przed Wydarzeniem, na które zostały kupione, za wyjątkiem akcji specjalnych, na które obowiązują odrębne zasady rezerwacji i sprzedaży.
3. Zwrot należności za bilety kupione w kasie biletowej Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach jest możliwy jedynie za okazaniem dowodu zakupu oraz zakupionego biletu.
4. Zwrot należności za bilety opłacone przelewem należy zgłaszać na adres e-mail: [kasa@teatrzeromskiego.pl](mailto:kasa@teatrzeromskiego.pl) wraz z podaniem danych osobowych Kupującego: imię, nazwisko, nazwę instytucji oraz numer konta (nie dotyczy biletów zakupionych online).
5. Zwrot należności za bilety opłacone przelewem dokonywany jest wyłącznie w tej samej formie (nie dotyczy biletów kupionych online).
6. Bilety na wolne miejsca (wejściówki), zakupione w kasie biletowej na godzinę przed Wydarzeniem 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.

## **§ 7 Zaproszenia**

1. Widzowie, którzy otrzymali zaproszenia do Teatru proszeni są o ich odbiór najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.

2. Na druku zaproszenia umieszczony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina rozpoczęcia oraz rząd i miejsce.

## **§ 8 Karnet Teatralny**

1. Właściciel Karnetu Teatralnego może każdorazowo kupić do czterech biletów na jeden spektakl w cenie 25 zł każdy.

Powyższej zasady nie stosuje się w przypadku spektakli premierowych, gościnnych i okazjonalnych.

2. Cena jednego Karnetu Teatralnego wynosi 70 zł (zawiera 8 % VAT).

3. Karnet Teatralny jest ważny w jednym sezonie teatralnym od września do czerwca., posiada numer oraz imię i nazwisko właściciela.

4. Za niewykorzystany Karnet Teatralny nie przysługuje zwrot pieniędzy.

5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za Karnet Teatralny zgubiony przez Kupującego i nie wystawia duplikatów.

## **§ 9 Bilety Otwarte**

1. Bilet Otwarty można wymienić na jeden bilet z miejscem w każdej strefie cenowej na dowolny spektakl z repertuaru Teatru z wyłączeniem spektakli premierowych i gościnnych, o ile sprzedaż biletów jest w gestii Teatru im. Stefana Żeromskiego.

2. Bilet Otwarty podlega jednorazowej wymianie na wybrany spektakl.

3. Cena jednego Biletu Otwartego wynosi 50 zł (zawiera 8 % VAT).

4. Termin ważności Biletu Otwartego wynosi 6 miesięcy i jest nadrukowany na blankiecie Biletu Otwartego. Bilety Otwarte są sprzedawane z uwzględnieniem dwóch półrocznych terminów ważności: - termin ważności obowiązujący od 1 stycznia do 30 czerwca - termin ważności obowiązujący od 20 sierpnia do 31 grudnia.

5. Jeden Bilet Otwarty można wymienić na jeden bilet w Kasie Biletowej Teatru im. Stefana Żeromskiego w Kielcach

6. Teatr nie prowadzi wysyłki Biletów Otwartych w żadnej formie.

7. Wymiana Biletu Otwartego na bilet po upływie terminu ważności nie jest możliwa.

8. Za niewykorzystane Bilet otwarty nie przysługuje zwrot pieniędzy.
9. W przypadku odwołania przez Teatr spektaklu, na który dokonano wymiany Biletu Otwartego na bilet, Widz ma prawo do wykorzystania biletu w innym terminie, natomiast nie przysługuje mu prawo do zwrotu pieniędzy.
10. Bilet Otwarty oraz bilet wymieniony z Biletu Otwartego nie podlegają wymianie na gotówkę, ani zwrotowi.
11. Jeśli cena biletu na spektakl jest niższa niż wartość Biletu Otwartego, Teatr nie zwraca różnicy.
12. Bilet Otwarty, który nie zostanie wymieniony na bilet, nie uprawnia do uczestnictwa w Wydarzeniu i do zajęcia miejsca na widowni.
13. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za Bilety Otwarte zgubione przez Kupującego i nie wystawia duplikatów

## **§ 10 Awaria systemu**

1. W przypadku nagłej awarii Systemu 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, w szczególności nie jest zobowiązany do zwrotu kosztów poniesionych w związku z przyjazdem na Wydarzenie.

## **§ 11 Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych uzyskanych od Kupujących w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest Teatr.
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 Teatr 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 IOD, z którą można kontaktować się pod adresem [iod@teatrzeromskiego.pl](mailto:iod@teatrzeromskiego.pl), lub przesyłając korespondencje na adres Teatru.
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 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.

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. Przestrzeganie zasad danych osobowych w Teatrze im. Stefana Żeromskiego nadzoruje specjalnie wyznaczona do tego celu osoba, z którą mogę się skontaktować pod adresem [iod@teatrzeromskiego.pl](mailto:iod@teatrzeromskiego.pl) lub przysłać korespondencję na adres Teatru

7. W każdej chwili, Kupującemu przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego UODO.

## **§ 12 Pozostałe postanowienia**

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej [www.teatrzeromskiego.pl](http://www.teatrzeromskiego.pl) oraz w kasie biletowej Teatru.

2. Informacje na temat repertuaru, cen biletów oraz godzin pracy Impresariatu oraz kasy biletowej Teatru publikowane są na stronie internetowej Teatru.