

REGULAMIN SPRZEDAŻY, REZERWACJI I ZWROTÓW BILETÓW

REGULAMIN
sprzedaży, rezerwacji i zwrotów biletów
na imprezy organizowane w Teatrze Żelaznym w Katowicach

Stowarzyszenie Teatr Żelazny
Modrzewiowa 30b/35
40-171 Katowice
z siedzibą na ul. Armii Krajowej 40,
NIP 969 13 55 330
KRS 0000179597
REGON 278169947

§ 1 SPRZEDAŻ W KASIE Teatru Żelaznego (TŻ):

1. Bilety sprzedawane są w kasach TŻ w dniach i godzinach otwarcia kasy.
2. Formą płatności za bilety w kasach TŻ jest:
 - a) gotówka.
 - b) Tradycyjny przelew bankowy
- Przelewy bankowe należy dokonywać na konto TŻ nr 32 1090 2705 0000 0001 4281 3927 w Santander, w takim terminie, aby wpływ środków na konto bankowe TŻ nastąpił najpóźniej na 2 dni robocze po dokonaniu rezerwacji. W tytule przelewu należy podać imię, nazwisko, tytuł oraz datę i godzinę spektaklu.
3. Dowodem sprzedaży gotówkowej jest bilet, natomiast sprzedaży przelewowej e-bilet.
4. W momencie zakupu biletu gotówką lub przelewem w ulgowej cenie osoba zobowiązana jest do przedstawienia dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku biletu zapłaconego tradycyjnym przelewem bankowym, jeśli bilet jest w preferencyjnej cenie, osoba odbierająca zobowiązana jest do przedstawienia dokumentu uprawniającego do zniżki - legitymacja uczniowska, studencka, rencisty i emerycka. Bilet ulgowy przysługuje studentom do 26 roku życia.
5. Bilety zapłacone tradycyjnym przelewem bankowym są do odbioru w kasach TŻ lub wysyłane e-mailem.
6. Osoby, które proszą o fakturę, zobowiązane są do poinformowania o tym kasjera, w przypadku zakupu biletów gotówką lub przelewem. Podstawą wystawienia faktury jest dostarczenie danym do faktury na adres rezerwacje@teatrzelazny.pl.
7. Faktury wystawiane są nie później niż do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano sprzedaży biletów.

§ 2 REZERWACJE

1. Rezerwacji biletów można dokonywać osobiście, telefonicznie i mailowo.
2. Dokonać rezerwacji można jedynie podając imię, nazwisko, numer telefonu oraz adres e-mail. Tym samym klient wyraża zgodę na kontakt ze strony TŻ w celu skutecznej obsługi w przypadku ewentualnych zmian w repertuarze itp.
3. Dokonana rezerwacja zachowuje swoją ważność automatycznie przez 2 dni robocze niezależnie od sposobu rezerwacji, później automatycznie zostaje anulowana, a miejsca skierowane do ponownej sprzedaży, lub w zależności od daty imprezy po ustaleniu z pracownikiem TŻ dokonującym rezerwacji.
4. W szczególnych przypadkach termin rezerwacji może być przedłużony przez pracownika TŻ.

§ 3 ZWROTY

1. **Zakupione bilety nie podlegają zwrotom** zgodnie z art. 38 pkt 12. ustawy o prawach konsumenta.
2. Bilety na które została wystawiona faktura nie podlegają zwrotowi.
3. Zwrotu pieniędzy za wykupiony bilet dokonuje się w takiej samej formie płatności w jakiej był on wykupiony.
4. Zwroty inną formą płatności niż zakupiony bilet są rozpatrywane indywidualnie na życzenie klienta.
5. TŻ przyjmuje zwroty wykupionych biletów w następujących przypadkach:
 - a) Odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od TŻ (np. przerwa w zasilaniu energią elektryczną, choroba artysty, żałoba narodowa, stan epidemiologiczny itp.)
 - b) Odwołania imprezy z przyczyn leżących po stronie TŻ.
 - c) Braku możliwości wykonania imprezy z przyczyn leżących po stronie TŻ np. zmiana tytułu, daty, godziny.
6. W przypadku odwołania imprezy lub braku możliwości wykonania spektaklu, klientom, którzy zakupili bilety w TŻ, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty planowanej imprezy.
7. W przypadku odwołania imprezy, która była planowana w okresie od 15 do 31 grudnia danego roku lub braku możliwości jej wykonania, klientom, którzy zakupili bilety w TŻ, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 30 stycznia następnego roku.
8. TŻ nie zwraca pieniędzy za niewykorzystane bilety.
9. TŻ nie dokonuje realizacji zwrotów biletów w przypadku zmiany adresu sceny, na której wystawiany będzie spektakl.
10. TŻ nie ponosi odpowiedzialności za imprezy organizowane w jego siedzibie przez firmy zewnętrzne.
11. W przypadku, gdy bilety na imprezę sprzedaje firma zewnętrzna (np. Kup Bilecik, Biletyna) poza kasami TŻ, ponosi ona również pełną odpowiedzialność za zwrot pieniędzy za wykupione bilety.

§ 4 ZAKUP BILETÓW ON-LINE

1. Zakup biletów w systemie on-line oznacza akceptację przez kupującego regulaminu zakupu biletów.
2. Sprzedaż biletów w systemie on-line odbywa się zgodnie z procedurą:
 - a) Dokonania rezerwacji i zamówienia on-line przez zakładkę kup bilet,
 - b) Wypełnienia formularza i wymaganych w nim danych,
 - c) Uiszczenia zapłaty za zamówienie przelewem poprzez system płatności internetowych przelewy24.pl,
 - d) Otrzymania przez zamawiającego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail,
3. W przypadku zadeklarowania chęci otrzymania faktury VAT, Kupujący zobowiązany jest do kontaktu z Biurem Obsługi Widza TŻ.
4. W momencie potwierdzenia przez przelewy24.pl przyjęcia płatności, na adres e-mailowy, wskazany przez kupującego, jest przesyłany bilet elektroniczny do samodzielnego wydruku. Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie, znany tylko kupującemu.
5. Wstęp na imprezy kulturalne jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji.
6. Ceny biletów są zwolnione z podatku VAT. Koszt transakcji obejmuje również prowizję serwisu płatniczego przelewy24.pl w wysokości 1,9 % doliczoną ceny biletu.
7. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego w zakresie zamówień i płatności drogą internetową, która nie podlega fiskalizacji.
8. Zakupienie biletu ulgowego w systemie on-line podlega weryfikacji przed wejściem na imprezę. W tym celu należy okazać stosowny dokument uprawniający do zniżki.
9. Kupujący jest odpowiedzialny za stan i bezpieczeństwo biletu. Udostępnianie go osobom trzecim lub przekazywanie numeru zamówienia może uniemożliwić kupującemu uczestnictwo w wydarzeniu artystycznym.

10. System sprzedaży on-line umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż dziesięciu pojedynczych biletów na jedną imprezę.. W przypadku konieczności zakupu większej liczby biletów, TŻ prosi o kontakt telefoniczny z BOW TŻ.
11. W przypadku zakupu biletu przez kupującego na rzecz innej osoby, jest on zobowiązany do podania imienia i nazwiska tej osoby na kupowanym bilecie.
12. Sprzedaż biletów w systemie on-line kończy się dwie godziny przed terminem (godziną) imprezy. TŻ zastrzega sobie prawo do wcześniejszego zakończenia sprzedaży on-line lub prowadzenia sprzedaży biletów na daną imprezę tylko w kasie biletowej TŻ, bez konieczności podawania przyczyn. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku biletów w Kasie biletowej TŻ. W tym przypadku wskazany jest kontakt telefoniczny z TŻ.
13. W celu wejścia na imprezę Kupujący winien posiadać bilet z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
14. TŻ nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia,
 - b) wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu oraz sieci Internet,
 - c) za bilety zagubione przez Kupującego,
 - d) funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego,
 - e) wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji,
 - f) przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
15. Przy zakupie biletów płatności realizowane są przy pomocy przelewów elektronicznych.
16. Bilety pozostają własnością TŻ do czasu odnotowania przez TŻ potwierdzenia dokonania zapłaty przez kupującego.
17. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 15 min od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
18. Płatności za bilety obsługiwane są przez Pay Pro S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 oraz jej agentów Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15 za pośrednictwem serwisu internetowego www.przelewy24.pl. Brak bankowego potwierdzenia powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności Spółkę DialCom24 Sp. z o.o. właściciela serwisu www.przelewy24.pl, z którym należy się bezpośrednio skontaktować, wysyłając maila na adres: serwis@przelewy24.pl.
19. TŻ nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego www.przelewy24.pl

§ 5 ZWROTY W SYSTEMIE ON-LINE

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu dwóch dni roboczych od momentu zakupu biletów, na wskazany adres mailowy: rezerwacje@teatrzelazny.pl, osobiście w biurze Teatru lub telefonicznie w godzinach jego otwarcia.
2. W przypadku, gdy impreza nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie TŻ bądź niezależnych od niego, TŻ przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty, stanowiącej wartość zakupionego biletu – cena widniejąca na bilecie (z pominięciem opłaty prowizyjnej systemu Przelewy24) na podstawie pisemnego oświadczenia Kupującego o odstąpieniu od zakupu dostarczonego do TŻ osobiście, faksem lub mailem jako załącznik- skan, w terminie do 30 dni po odwołanej imprezie. Aby otrzymać zwrot za zakupione bilety drogą elektroniczną należy nadesłać e-bilet na adres TŻ, dostarczyć osobiście lub przesłać na adres e-mail TŻ: **rezerwacje@teatrzelazny.pl**, oraz dołączyć następujące informacje: imię i nazwisko Kupującego, numer transakcji lub adres e-mail podany w zamówieniu w systemie sprzedaży Przelewy24, nr konta bankowego na który ma być dokonany zwrot. Zwrot jest dokonany tą samą formą płatności, jaką dokonany był zakup.
3. W przypadku odwołania imprezy lub braku możliwości wykonania imprezy, klientom, którzy zakupili bilety w TŻ, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty planowanej imprezy.

4. W przypadku odwołania imprezy, która była planowana w okresie od 15 do 30 grudnia danego roku lub braku możliwości jej wykonania, klientom, którzy zakupili bilety w TŻ, przysługuje zwrot należności w nieprzekraczalnym terminie do 15 stycznia następnego roku.
5. W przypadku zwrotu biletu, którego zakup udokumentowany był fakturą, zwrotu dokonuje się w kasie głównej TŻ w godzinach jej otwarcia, na podstawie wystawionej faktury korygującej
6. **TŻ nie przyjmuje zwrotów biletów.** Bilety mogą zostać wymienione na voucher kwotowy o wartości zakupionych biletów do 48h przed planowanym spektaklem, wykluczając spektakle niedzielne. W przypadku spektakli w niedziele lub święta bilety można wymienić na voucher lub zmienić termin rezerwacji najpóźniej w piątek (poprzedzający datę niedzielnego spektaklu) do godziny 16:00 lub najpóźniej dwa dni robocze przed spektaklem świątecznym.

§ 6 VOUCHERY

1. Zakup vouchera możliwy jest w kasie teatru lub poprzez zamówienie drogą mailową (rezerwacje@teatrzelazny.pl).
2. Voucher można wykorzystać na dowolnie wybrany spektakl z repertuaru Teatru Żelaznego, wyłączając spektakle premierowe, gościnne, sylwestrowe oraz grane poza siedzibą Teatru.
3. Vouchery nie podlegają zwrotom ani wymianom na gotówkę.
4. Vouchery kwotowe można wykorzystać w całości, bez możliwości zwrotu różnicy cen biletów.
5. Voucher traci ważność zgodnie z datą na nim wypisaną.

§ 7 INFORMACJE DLA WIDZÓW

1. Klienci/widzowie zobowiązani są zajmować miejsca nienumerowane.
2. Spóźnieni widzowie będą mieli możliwość wejścia na salę widowiskową dopiero w trakcie przerwy, jeżeli taka została przewidziana.
3. Każda osoba przebywająca na widowni posiadająca telefon komórkowy, tablet, smartfon, zobowiązana jest do jego wyłączenia i nie korzystania z niego podczas trwania imprezy.
4. Używanie aparatów fotograficznych oraz kamer podczas trwania imprezy wymaga zgody TŻ lub Organizatora imprezy. Nagrywanie lub robienie zdjęć bez zgody jest zabronione.
5. Na sali widowiskowej TŻ obowiązuje bezwzględny zakaz spożywania jakichkolwiek posiłków i napojów.
6. Na terenie TŻ obowiązuje całkowity zakaz przebywania osób nietrzeźwych.
7. Na terenie TŻ podczas imprez obowiązuje całkowity zakaz wejścia osób postronnych na scenę.
8. Na terenie TŻ obowiązuje całkowity zakaz palenia na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 1995 roku o ochronie zdrowia przez następstwem używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.
9. Na sali widowiskowej TŻ obowiązuje zakaz wprowadzania zwierząt za wyjątkiem psów przewodników.
10. Każda osoba przebywająca w TŻ jest zobowiązana bezwzględnie stosować się do przepisów BHP, p. poz. obowiązujących w TŻ oraz wskazówek obsługi TŻ. Widzowie niestosujący się do instrukcji pracowników TŻ oraz w przypadkach naruszenia Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych klientów/widzów zostaną poproszeni o opuszczenie TŻ. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot ani wymiana za wykupiony bilet.
11. Zakup biletu oznacza akceptację przez klienta/widza powyższego Regulaminu we wszystkich jego aspektach.
12. TŻ informuje, że zapłata za bilety zakupione w systemie on line będzie dokonywana za pomocą podmiotu wykonującego na rzecz TŻ usługi płatnicze: Pay Pro SA z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, Poznań 60-327, posługującego się adresem internetowym www.przelewy24.pl
13. W przypadku imprez, w ramach których TŻ prowadzi dystrybucję biletów na zlecenie osób trzecich, TŻ zastrzega sobie odmienne terminy zwrotów za sprzedane bilety. Terminy te zostaną podane odrębnie do wiadomości na stronie internetowej TŻ oraz w kasie TŻ.
14. Sprzedaż i dystrybucja on-line może być dokonywana za pomocą innych portali i systemów sprzedaży biletów w porozumieniu z organizatorem imprezy.

§ 8 OCHRONA ZDROWIA - COVID -19

1. Na terenie Teatru obowiązują obostrzenia ujęte w aktualnie obowiązującym w kraju rozporządzeniu Ministra Zdrowia.

§ 9 OCHRONA DANYCH W SYSTEMIE

Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) informuję, iż:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Stowarzyszenie Teatr Żelazny, Modrzewio-wa 30b/35, Katowice 40-698
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji umowy - na podstawie Art. 6 ust. 1 lit. b ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
3. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych oraz Pay Pro i DialCom24 Sp. z o.o. w celu dokonania płatności.
4. Pani/Pana dane osobowe przechowywane będą przez okres 6 lat / lub w oparciu o uzasadniony interes realizowany przez administratora (dane przetwarzane są do momentu ustania przetwarza-nia w celach planowania biznesowego).
6. Posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, ich spros-towania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
7. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową zawarcia umowy.

§ 10 ZAPISY KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej [www.-teatrzelazny.pl](http://www.teatrzelazny.pl) oraz w kasie biletowej TŻ
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2019 r.