



REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W OPERZE WROCLAWSKIEJ

Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na wydarzenia artystyczne odbywające się w Operze Wrocławskiej (dalej: Wydarzenia), organizowane przez Operę Wrocławską, objęte systemem sprzedaży biletów, za wyjątkiem sprzedaży abonamentów i zakupów biletów online.

Rozdział 1 Zasady uczestnictwa – informacje dla widzów.

1. Zakup biletu na Wydarzenie jest równoznaczny z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
2. Opera zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze lub w obsadzie Wydarzenia.
3. Widzowie posiadający bilety ulgowe zobowiązani są przy wejściu na Wydarzenie do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do ulgi/zniżki. W przypadku braku dokumentu, a tym samym wobec braku możliwości wykazania uprawnienia do ulgi (zniżki) bilet ulgowy traci swoją ważność bez możliwości uczestniczenia w Wydarzeniu i możliwości zwrotu biletu. W takim przypadku Opera oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu jedynie po uiszczeniu dopłaty do pełnej ceny biletu w kasie Opery przed Wydarzeniem.
4. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają Widza.
5. Osoby poniżej 16 roku życia (dalej: małoletni) muszą przebywać pod opieką osoby dorosłej, za wyjątkiem Wydarzeń edukacyjnych, dedykowanych dzieciom i Wydarzeń organizowanych na odrębnych zasadach. W przypadku takich Wydarzeń obecność osoby małoletniej w Wydarzeniu bez opieki jest równoznaczny ze zgodą na udział osoby małoletniej w Wydarzeniu. Za zachowanie osób małoletnich odpowiadają ich opiekunowie. W przypadku zakłócenia odbioru Wydarzenia, Widzowie mogą być poproszeni o opuszczenie widowni bez możliwości zwrotu pieniędzy za bilet.
6. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni będą wpuszczani na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana podczas danego Wydarzenia. Osobom spóźnionym, nie wpuszczonym na widownię nie przysługuje zwrot z tytułu niewykorzystanego biletu.
7. Na widowni obowiązuje zakaz spożywania jedzenia i napojów.
8. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów audio-wizualnych w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących te sygnały.
9. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas Wydarzeń jest zabronione.
10. Na terenie Opery obowiązuje całkowity zakaz palenia.
11. Widzowie niestosujący się do instrukcji pracowników Opery w przypadku naruszenia Regulaminu lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych Widzów zostaną poproszeni o opuszczenie Opery. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot należności za zakupiony bilet ani jego wymiana. W przypadku przerwania Wydarzenia przez Widza niestosującego się do Regulaminu, koszty przerwania Wydarzenia ponosi Widz. Opera zastrzega sobie prawo odmówienia posiadaczowi biletu wstępu na Wydarzenie w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, a także w razie stwierdzenia, że posiadacz biletu jest w stanie nietrzeźwym lub może być w posiadaniu broni lub innych przedmiotów mogących stanowić zagrożenie.
12. Opera zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu sprzedaży i rezerwacji biletów. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operę, nie krótszym niż 14 dni od daty udostępnienia ich na stronie internetowej Opery Wrocławskiej: www.opera.wroclaw.pl. Zamówienia złożone

przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.

13. Opera zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych akcji promocyjnych. Zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia i inne wydarzenia (projekty) organizowane w Operze Wrocławskiej przez inne podmioty i organizacje zewnętrzne, będą każdorazowo określane przez indywidualnie.

Rozdział 2 Rezerwacja biletów indywidualnych

1. Rezerwacji indywidualnej można dokonywać osobiście w Dziale Promocji i Obsługi Widzów bądź telefonicznie, pod numerami (+48 71) 370 88 80, (+48 71) 372 43 57, (+48 71) 370 88 81 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00.
 - a. Rezerwacji indywidualnej można dokonywać osobiście także w Kasie Opery w godzinach pracy Kasy, przy czym na 60 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia Kasa Opery sprzedaje bilety tylko na bieżące Wydarzenie.
 - b. Kasa Opery otwarta jest od poniedziałku do soboty w godzinach 12:00 – 19:00 oraz w niedzielę w godzinach 11:00 – 18:00 oraz na 1 godzinę przed Wydarzeniem.
 - c. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy ustalane są odrębnie.
 - d. Rezerwacja dokonana w innej formie nie będzie uwzględniona.
2. Rezerwacja indywidualna wymaga podania pracownikowi Opery (Działu Promocji i Obsługi Widzów) imienia i nazwiska osoby rezerwującej oraz numeru telefonu kontaktowego i adresu poczty elektronicznej. Złożenie rezerwacji jest tożsame z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych rezerwującego, które będą wykorzystywane przez Operę Wrocławską wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji (przesłanie potwierdzenia rezerwacji, informacja o ewentualnych zmianach w repertuarze).
3. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 30 dni przed datą Wydarzenia.
4. Termin zakupu biletów zarezerwowanych telefonicznie lub osobiście w Dziale Promocji i Obsługi Widza wynosi maksymalnie 30 dni od daty dokonania rezerwacji, z zastrzeżeniem lit. a. poniżej.
 - a. Jeżeli termin dokonania rezerwacji uniemożliwia zakup we wskazanym powyżej terminie, termin zakupu przypadają nie później niż na 14 dni przed Wydarzeniem.
 - b. Brak wykupu biletów we wskazanych powyżej terminach skutkuje automatycznym anulowaniem rezerwacji i skierowaniem biletów do ponownej sprzedaży.
5. Płatności za zarezerwowane bilety można dokonać gotówką lub kartą płatniczą w Kasie Opery, jak również przelewem bankowym.
 - a. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dane rezerwującego oraz numer rezerwacji, datę i tytuł Wydarzenia.
 - b. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Opery.
6. Odbiór zarezerwowanych i opłaconych biletów odbywa się w Kasie Opery za okazaniem dokumentu tożsamości i pokwitowaniem odbioru. Odbiór biletów przez osobę trzecią rozumianą jako osoba inna niż osoba dokonująca rezerwacji lub osoba w niej wskazana odbywa się po przedstawieniu przez tę osobę danych rezerwacji – jej numeru i danych osoby, która dokonała rezerwacji lub jest wskazana jako rezerwująca.
7. Opera Wrocławska nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów.
8. Opera zastrzega sobie prawo do zmiany terminu wykupu biletów na wybrane Wydarzenia.
9. Opera zastrzega sobie, iż ilość biletów na dane Wydarzenie podlegających rezerwacji jest ograniczona i wynosi nie więcej niż 50% wszystkich miejsc na widowni przeznaczonych do sprzedaży.

Rozdział 3 Rezerwacja biletów grupowych

1. Rezerwacji grupowej biletów można dokonywać osobiście w Dziale Promocji i Obsługi Widza, bądź telefonicznie, pod numerami (+48 71) 370 88 80, (+48 71) 372 43 57, (+48 71) 370 88 81 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00.

- a. Rezerwacji grupowej można dokonywać osobiście także w Kasie Opery w godzinach pracy Kasy, przy czym na 60 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia Kasa Opery sprzedaje bilety tylko na bieżące Wydarzenie.
- b. Kasa Opery otwarta jest od poniedziałku do soboty w godzinach 12:00 – 19:00 oraz w niedzielę w godzinach 11:00 – 18:00 oraz na 1 godzinę przed Wydarzeniem.
- c. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy ustalane są odrębnie.
2. Rezerwacja grupowa jest dokonywana na co najmniej 20 biletów przez jedną osobę, firmę bądź instytucję na jedno Wydarzenie w tym samym terminie.
3. Rezerwacja grupowa wymaga pisemnego potwierdzenia. Formularz zamówienia biletów grupowych dostępny jest do pobrania na stronie internetowej Opery i stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
4. Zamówienie (wypełniony formularz zamówienia biletów grupowych) należy wysłać najpóźniej do 2 dni roboczych od daty dokonania rezerwacji, pocztą elektroniczną na adres opera@opera.wroclaw.pl, faksem (+48 71) 370 88 81 lub złożyć osobiście w Dziale Promocji i Obsługi Widza. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana, co skutkuje powrotem biletów do regularnej sprzedaży.
5. Termin wykupu biletów grupowych następuje w terminie ustalonym z Działem Promocji i Obsługi Widza przypadającym nie później niż na 30 dni od daty dokonania rezerwacji i nie później niż na 21 dni przed Wydarzeniem.
 - a. Niewykupienie biletów we wskazanym terminie powoduje anulowanie rezerwacji, co skutkuje powrotem biletów do ponownej sprzedaży.
 - b. Termin wykupu biletów grupowych określony w punkcie 5 niniejszego Regulaminu nie dotyczy szkół umieszczonych w wykazie szkół biorących udział w Projekcie „SZKOŁA W MIEŚCIE” w aktualnym roku szkolnym.
6. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe można dokonać przelewem bankowym na konto Opery Wrocławskiej – numer rachunku bankowego podany jest w Formularzu zamówienia biletów grupowych i potwierdzeniu rezerwacji - lub gotówką bądź kartą płatniczą w Kasie Opery.
 - a. Rezerwację biletów grupowych należy opłacić w całości w jednym terminie, jedną formą płatności.
 - b. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać dane rezerwującego oraz numer rezerwacji, datę i tytuł Wydarzenia.
 - c. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Opery.
7. Zarezerwowane i opłacone przelewem bilety można odbierać w Kasie Opery do dnia Wydarzenia. Z uwagi na komfort Widzów prosimy o odbiór najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia.
8. Opera nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów.

Rozdział 4 Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych

1. Sprzedaż biletów indywidualnych i grupowych realizowana jest zgodnie z aktualnym Cennikiem biletów wstępu na Wydarzenia artystyczne w Operze Wrocławskiej.
 - a. Ceny określone w cenniku są cenami w złotych brutto.
 - b. Plan widowni ze wskazanymi aktualnymi strefami/sektorami cenowymi jest dostępny na stronie internetowej www.opera.wroclaw.pl i w Kasie Opery.
2. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzi Kasa Opery czynna od poniedziałku do soboty w godzinach 12:00 – 19:00 oraz w niedzielę w godzinach 11:00 – 18:00 oraz na 1 godzinę przed Wydarzeniem.
 - a. Na 60 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia Kasa Opery sprzedaje bilety tylko na bieżące Wydarzenie.
 - b. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy Kasy ustalane są odrębnie.
3. Płatności za bilety w Kasie Opery można dokonywać gotówką lub kartą płatniczą. Opera nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu.
4. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Widza do 7 dni od daty wpływu należności na rachunek bankowy Opery lub zgłoszenia i daty na okazanym paragonie fiskalnym. Po upływie wskazanego wyżej terminu, faktury VAT mogą zostać wystawione wyłącznie na podstawie pisemnego oświadczenia Widza złożonego i doręczonego Operze Wrocławskiej nie później niż w terminie 30 dni od daty wpływu należności na rachunek bankowy Opery.

5. Internetowa sprzedaż biletów na Wydarzenia odbywające się w Operze odbywa się całodobowo wyłącznie za pośrednictwem strony www.opera.wroclaw.pl.
 - a. Zasady sprzedaży, płatności i dystrybucji biletów kupionych on-line reguluje odrębny Regulamin sprzedaży internetowej.
 - b. Opera zastrzega sobie prawo powierzenia sprzedaży biletów operatorom zewnętrznym.
6. W systemie sprzedaży Opera oferuje bilety pełnopłatne, ulgowe oraz wejściówki. Bilety na miejsca wolne (wejściówki) sprzedawane są w kasach biletowych na 30 minut przed Wydarzeniem.
7. Bilety ulgowe przysługują:
 - a. 20% od ceny biletu - dzieciom do 7 roku życia, uczniom i studentom do 26 roku życia, emerytom i rencistom oraz osobom z orzeczoną grupą inwalidzką i osobom po 70 roku życia,
 - b. 25% od ceny biletu przy zakupie co najmniej 20 biletów tzw. biletów grupowych – szkołom, uczelniom wyższym, ośrodkom wychowawczym, domom opieki społecznej, stowarzyszeniom osób niepełnosprawnych, stowarzyszeniom emerytów i rencistów,
 - c. 25% od ceny biletu – posiadaczom Karty Dużej Rodziny,
 - d. 40% od ceny biletu - uczniom szkół muzycznych i baletowych, studentom uczelni muzycznych i muzykologii (z zastrzeżeniem punktu 8 niniejszego rozdziału tj. cena biletu ulgowego nie może być niższa niż cena biletu w najtańszej strefie cenowej na dane wydarzenie w Sali głównej lub cena wejściówki ustalana na dane wydarzenie w innych przestrzeniach Opery).
8. Cena biletu ulgowego nie może być niższa niż cena biletu w najtańszej strefie cenowej na dane wydarzenie w Sali głównej lub cena wejściówki ustalana na dane wydarzenie w innych przestrzeniach Opery.
9. Widz korzystający z przysługującej zniżki jest zobowiązany do okazania stosownego aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki przy wejściu na dane Wydarzenie.
 - a. Brak takiego dokumentu oznacza konieczność uiszczenia dopłaty właściwej dla danej strefy cenowej dla normalnego biletu przed Wydarzeniem.
 - b. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem, koniecznością uiszczenia dopłaty oraz wszelkie inne niedogodności wynikające z nieokazania dokumentu obciążają widza.
10. Wejściówki sprzedawane są na 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia pod warunkiem dostępnych wolnych miejsc siedzących na Sali.
11. Opera zastrzega sobie prawo do nieudzielania zniżek na wybrane Wydarzenia.
12. Opera zastrzega sobie prawo do:
 - a. sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie,
 - b. przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.

Rozdział 5 Warunki zwrotu biletów indywidualnych i grupowych

1. Bilety indywidualne zakupione w Kasie Opery można zwracać do 7 dni przed datą Wydarzenia.
 - a. Przy obliczaniu terminu nie uwzględnia się dnia, w którym Wydarzenie ma nastąpić.
 - b. Po upływie terminu zwrot jest niemożliwy, co oznacza zwłaszcza, iż niemożliwy jest zwrot biletów na Wydarzenia, które już się odbyły.
2. Bilety grupowe (zarówno wszystkie, jak i ich część) można zwracać do 21 dni przed datą Wydarzenia.
 - a. Przy obliczaniu terminu nie uwzględnia się dnia, w którym Wydarzenie ma nastąpić.
 - b. Po upływie terminu zwrot jest niemożliwy.
3. Zwroty należności za bilety dokonywane są w Kasie Opery. Zwrot należności za bilety będzie realizowany jedynie po wcześniejszym wypełnieniu Formularza Protokołu Zwrotu stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu oraz zwróceniu zakupionego biletu wraz z paragonem fiskalnym bądź po okazaniu faktury.
4. Należność za zwrócone bilety pomniejszana jest o opłatę manipulacyjną w wysokości zależnej od terminu zwrotu biletu:
 - a. w wysokości 10% nominalnej ceny każdego biletu w przypadku zwrotu w terminie do 90 dni przed datą Wydarzenia

- b. w wysokości 20% nominalnej ceny biletu w momencie zwrotu w terminie do 7 dni przed datą Wydarzenia w przypadku biletów indywidualnych oraz w terminie do 21 dni w przypadku biletów grupowych.
5. Zwrotów należności dokonuje się wyłącznie w tej samej formie, w jakiej była dokonana płatność za bilety.
6. W przypadku odwołania Wydarzenia przez Operę, nabywcy biletu przysługuje zwrot pełnej ceny zapłaconej za bilety, który dokonany zostanie w terminie 2 miesiące od planowanej daty Wydarzenia, jednak nie później niż do dnia 30 czerwca roku kończącego dany sezon artystyczny.
7. Opera nie prowadzi wymiany biletów. Wymiana biletu łączy się z koniecznością jego zwrotu. W takim przypadku stosuje się odpowiednio zasady pobierania opłat manipulacyjnych opisane w punkcie 4 niniejszego rozdziału.
8. Zmiana w obsadzie Wydarzenia, która została podana do publicznej wiadomości przed rozpoczęciem Wydarzenia, nie jest zmianą uzasadniającą zwrot biletu oraz zwolnienie z obowiązku uiszczenia opłaty manipulacyjnej bądź zmiany obowiązujących terminów zwrotu biletów.

Rozdział 6 Informacje dla widzów niepełnosprawnych

1. Sala Opery Wrocławskiej (Parter) jest przystosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Ze względu na specyfikę Sali (a zwłaszcza I – IV Balkon) oraz Foyer rezerwacja i zakup miejsc przystosowanych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, jest możliwa tylko po uprzednim kontakcie z Działem Promocji i Obsługi Widza. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa Opera zastrzega sobie prawo wyłączenia na Wydarzenia odbywające się w tych przestrzeniach sprzedaży miejsc dla osób niepełnosprawnych.
2. W celu zapewnienia komfortu odbioru Wydarzenia Opera prowadzi rezerwacje specjalnych miejsc na widowni.
 - a. Rezerwacji miejsc można dokonać osobiście lub telefonicznie w Dziale Promocji i Obsługi Widza od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00 pod numerami (+48 71) 370 88 80, (+48 71) 372 43 57, (+48 71) 370 88 81.
 - b. W lipcu, sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy ustalane są odrębnie.
3. Cena biletu dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim równa jest cenie biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie.
4. Rezerwacja miejsc osób poruszających się na wózku inwalidzkim na dane Wydarzenie przyjmowana jest do 7 dni przed datą Wydarzenia. Z uwagi na warunki techniczne ilość miejsc na Sali jest ograniczona.

Rozdział 7 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów jest Opera Wroclawska z siedzibą: 50-066 Wrocław, ul. Świdnicka 35, zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego pod nr 11, NIP: 896-000-55-26, Regon 000278942.
2. Podanie danych osobowych przez Kupującego (tj. osobę zainteresowaną nabyciem biletów na Wydarzenie) w procesie rezerwacji i zakupu biletów jest dobrowolne i równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych wskazanych przez Kupującego w celu prawidłowej realizacji zamówienia, zapewnienia kontaktu z Kupującym oraz w celu rezerwacji i sprzedaży biletów na zasadach opisanych w Regulaminie.
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych następuje z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U z 2016 r., poz. 922)
4. Wszystkie dane osobowe udostępnione przez Kupującego podlegają ochronie i są wykorzystywane jedynie w celu i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.
5. Kupujący wyraża zgodę na wykonywanie przez Operę na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne dla realizacji wskazanych w Regulaminie celów.

6. Opera zapewnia Kupującemu swobodny i bezpłatny (w granicach przewidzianych przepisami powszechnie obowiązującymi) dostęp do jego danych osobowych w każdym czasie, w tym prawo do żądania zaprzestania przetwarzania danych.

Rozdział 8 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.opera.wroclaw.pl oraz w Kasie Opery.