

**REGULAMIN  
REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ TOWARÓW  
OPERY WROCŁAWSKIEJ**

**ROZDZIAŁ I**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1. Definicje**

1. Na potrzeby postanowień Regulaminu użyte pojęcia oznaczają:

- 1) Opera – Opera Wrocławska z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Świdnickiej 35, 50-066 Wrocław, instytucja kultury wpisana do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego pod nr 11, posiadająca NIP: 8960005526, REGON: 000278942;
- 2) Regulamin – niniejszy dokument określający zasady i warunki w zakresie:
  - a) świadczenia i realizacji usług przez Operę, w tym zasad rezerwacji miejsc na Wydarzenie,
  - b) dokonywania transakcji zakupu towarów i usług oferowanych przez Operę;
- 3) Kupujący – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej dokonująca zakupu usług lub towarów oferowanych przez Operę;
- 4) Wydarzenie – wydarzenie kulturalne, w tym spektakl, koncert organizowane przez Operę, objęte systemem;
- 5) Zwiedzanie – zwiedzanie siedziby Opery wraz z przewodnikiem, występujące pod różnymi nazwami handlowymi np. „Operowy Labirynt”;
- 6) Cennik biletów – cennik sprzedaży biletów na Wydarzenia organizowane przez Operę;
- 7) Bilet – znak legitymacyjny uprawniający do udziału w Wydarzeniu lub Wycieczce;
- 8) Bilet online – bilet zakupiony za pośrednictwem Serwisu przesłany Kupującemu drogą elektroniczną w postaci pliku PDF;
- 9) Bilet ulgowy – bilet ze zniżką ustaloną zgodnie z Cennikiem, przysługujący osobom uprawnionym zgodnie z niniejszym Regulaminem;
- 10) Wejściówka – bilet na Wydarzenie sprzedawany na pół godziny przed Wydarzeniem;
- 11) Serwis – system umożliwiający zakup Biletów za pośrednictwem sieci Internet, dostępny na stronie internetowej pod adresem [www.opera.wroclaw.pl](http://www.opera.wroclaw.pl);
- 12) Sezon artystyczny – okres czasu, na który ustalany jest plan repertuarowy Opery;
- 13) Towary – wydawnictwa Opery, tj. książki, plakaty, programy, pamiątki lub inne związane z działalnością statutową Opery;
- 14) Użytkownik – każda osoba korzystając z Serwisu lub każdy posiadacz Biletu albo Karty Podarunkowej;
- 15) Widz – osoba uczestnicząca w Wydarzeniu;
- 16) Zwiedzający – osoba uczestnicząca w Wycieczce;
- 17) Zamówienie – informacja przesłana w formie wiadomości elektronicznej pod podany adres poczty elektronicznej potwierdzająca warunki rezerwacji oraz sprzedaży Biletu;
- 18) Karta Podarunkowa – elektroniczny bon biletowo-towarowy wielokrotnego użytku aktywowany w momencie doładowania wydawany na okaziciela, uprawniający do jego realizacji w kasach Opery. Karta Podarunkowa nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, instrumentem pieniądza elektronicznego ani kartą płatniczą;
- 19) DOW – Dział Obsługi Widzów, tel. +48 71 370 88 80, adres e-mail: [opera@opera.wroclaw.pl](mailto:opera@opera.wroclaw.pl);
- 20) Operator płatności - PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym 4.944.000,00 zł, opłacony w całości, posiadającą numer NIP: 7792308495 oraz numer REGON: 300523444, tel. +48 61 628 45 05.

## ROZDZIAŁ II ZASADY REZERWACJI MIEJSC

### § 1. Rezerwacja indywidualnych miejsc na Wydarzenie lub Zwiedzanie

1. Opera zapewnia możliwość indywidualnej rezerwacji miejsca na Wydarzenie lub Zwiedzanie. Rezerwacji można dokonywać osobiście w kasie Opery lub telefonicznie w Dziale Obsługi Widzów pod numerem +48 71 370 88 80.
2. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na 3 dni przed terminem Wydarzenia lub Zwiedzania.
3. W celu dokonania rezerwacji należy podać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwiska osoby rezerwującej;
  - 2) numer telefonu kontaktowego;
  - 3) adres poczty elektronicznej;
4. W przypadku, gdy Kupujący chce otrzymać fakturę VAT, konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe/ nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP. Chęć otrzymania faktury do paragonu Kupujący musi zgłosić Operze przed wystawieniem dokumentu z kasy fiskalnej.
5. Rezerwację należy opłacić w terminie ustalonym z personelem Opery. Rezerwacja nieopłacona w terminie wygasa.
6. Płatności za rezerwację można dokonać gotówką w kasie biletowej Opery, Kartą Podarunkową lub dostępnymi usługami płatniczymi.
7. Opera zastrzega sobie możliwość ograniczenia liczby miejsc dostępnych do rezerwacji.
8. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem bankowym lub usługami płatniczymi uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Opery.

### § 2. Rezerwacja miejsc dla grup zorganizowanych

1. Opera zapewnia możliwość rezerwacji miejsc dla grup od 20 osób na Wydarzenie lub Zwiedzanie. Rezerwacja grupowa miejsc możliwa jest osobiście lub telefonicznie z personelem DOW. Rezerwacja nieopłacona w terminie wygasa.
2. Rezerwację grupową należy opłacić w terminie ustalonym z personelem DOW. Rezerwacja nieopłacona w terminie wygasa.
3. W celu dokonania rezerwacji należy przekazać następujące informacje:
  - 1) imię i nazwisko osoby rezerwującej;
  - 2) numer telefonu kontaktowego;
  - 3) adres poczty elektronicznej;
4. Opera zastrzega sobie możliwość ograniczenia liczby miejsc dostępnych do rezerwacji dla grup zorganizowanych.
5. W przypadku, gdy Kupujący chce otrzymać fakturę VAT, konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe/ nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP. Chęć otrzymania faktury do paragonu Kupujący musi zgłosić Operze przed wystawieniem dokumentu z kasy fiskalnej.
6. Rezerwację należy opłacić w terminie ustalonym z personelem Opery. Rezerwacja nieopłacona w terminie wygasa.
7. Płatności za rezerwację można dokonać gotówką lub Kartą Podarunkową w kasie biletowej Opery lub przy użyciu dostępnymi usługami płatniczymi za pośrednictwem otrzymanego linku do płatności.
8. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem bankowym lub usługami płatniczymi uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Opery.

## ROZDZIAŁ III SPRZEDAŻ STACJONARNA

### § 1. Operatorzy płatności systemu sprzedaży

Płatność kartami płatniczymi oraz usługami płatniczymi obsługiwana jest przez operatora płatności: PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym 4.944.000,00 zł, opłacony w całości, posiadającą numer NIP: 7792308495 oraz numer REGON: 300523444, tel. +48 61 628 45 05.

### § 2. Sprzedaż Biletów

1. Bilet można nabyć poprzez:
  - 1) dokonanie jego zakupu w kasie biletowej Opery;
  - 2) dokonanie jego zakupu za pośrednictwem Serwisu;
2. Opera prowadzi bezpośrednią sprzedaż Biletów w kasie biletowej Opery.
3. Jeden Bilet uprawnia do udziału w Wydarzeniu w terminie i miejscu wskazanym w Bilecie.
4. Na godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia pierwszeństwo zakupu mają osoby kupujące Wejściówkę.
5. Płatności za Bilet można dokonywać w kasie biletowej Opery, gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Podarunkową. Opera nie odpowiada za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu płatności.
6. Opera wystawia faktury VAT zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Opera zastrzega sobie prawo do sprzedaży Biletów na wybrane Wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
8. Opera zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.

### § 3. Sprzedaż Towarów

1. Opera prowadzi sprzedaż Towarów w kasie biletowej Opery. Opera zastrzega sobie możliwość prowadzenia sprzedaży w innych wyznaczonych miejscach.
3. Ceny Towarów wyrażone są w złotych polskich i są cenami brutto.
4. Zapłata ceny sprzedaży możliwa jest gotówką, kartą płatniczą lub Kartą Podarunkową.
5. Opera wystawia faktury VAT zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

## Rozdział IV SPRZEDAŻ BILETÓW NA WYDARZENIA I ZWIEDZANIE ZA POŚREDNICTWEM SERWISU

### § 1. Postanowienia ogólne

1. Opera prowadzi sprzedaż Biletów na Wydarzenia oraz Zwiedzanie za pośrednictwem Serwisu.

2. Korzystanie z Serwisu jest możliwe pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny użytkownika następujących wymagań technicznych:
  - 1) połączenia urządzenia końcowego z siecią Internet;
  - 2) oprogramowania w postaci przeglądarki internetowej, takiej jak: FireFox wersja 3.0 lub nowsza, Chrome wersja 35 lub nowsza, Microsoft Edge wersja 104 lub nowsza itp.;
  - 3) w razie zakupu Biletu online posiadania drukarki do wydruku czarno-białego lub urządzenia mobilnego (typu smartfon, tablet, e-czytnik) obsługującego pliki PDF, umożliwiającego wyświetlanie biletu na ekranie urządzenia mobilnego.
3. Zakup Biletów za pośrednictwem Serwisu wymaga posiadania aktywnego konta poczty elektronicznej.
4. Serwis umożliwia zakup od 1 do 20 biletów w jednej transakcji.
5. Złożenie zamówienia za pośrednictwem Serwisu wiąże się z obowiązkiem uiszczenia ceny sprzedaży przez Kupującego.
6. Ceny biletów są określone w Cenniku biletów, są wyrażone w złotych polskich i są cenami brutto.
7. Opera nie prowadzi dostawy zakupionych Biletów.
8. Zapłata za Zamówienie odbywa się wyłącznie drogą elektroniczną dostępnymi usługami płatniczymi, w szczególności kartą płatniczą lub przelewem elektronicznym albo tradycyjnym przelewem bankowym na wskazany numer rachunku bankowego. W przypadku tradycyjnego przelewu trzeba mieć na uwadze czas niezbędny do zaksięgowania środków na rachunku bankowym Opery. Dniem zapłaty jest moment uznania rachunku bankowego Opery.
9. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem bankowym lub usługami płatniczymi uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Opery.
10. Dostępne usługi płatnicze obsługiwane są przez operatora płatności. Wszelkie reklamacje dotyczące płatności elektronicznych należy składać u operatora płatności. Więcej informacji znajduje się pod adresem: <https://poland.payu.com/pomoc/>.

## § 2. Ogólne zasady składania sprzedaży Biletów za pośrednictwem Serwisu

1. W jednej transakcji można dokonać równoczesnego zakupu Biletów na Wydarzenie oraz Zwiedzanie.
2. Zakup Biletu za pośrednictwem Serwisu wymaga:
  - 1) wyboru terminu Wydarzenia;
  - 2) wyboru miejsca (sektor, rząd, numer miejsca), rodzaju biletu oraz wariantu cenowego;
  - 3) podania danych Kupującego: imienia i nazwiska, miejsca oraz adresu zamieszkania lub siedziby, adresu e-mail, numeru telefonu;
  - 4) zapoznania się i zaakceptowania warunków Regulaminu oraz wyrażenia niezbędnych zgód;
  - 5) w przypadku chęci otrzymania faktury VAT zaznaczenie odpowiedniej opcji oraz podania niezbędnych danych nabywcy;
  - 6) złożenia zamówienia oraz uiszczenia ceny sprzedaży udostępnionymi formami płatności.
3. Warunkiem otrzymania Biletu online jest uzyskanie przez Operę potwierdzenia płatności od operatora płatności. Po otrzymaniu potwierdzenia Opera przesyła Bilet online pod podany adres poczty elektronicznej.
4. Kupujący zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności i zgodności Biletu online ze złożonym zamówieniem, w szczególności danych dotyczących tytułu i terminu Wydarzenia oraz rodzaju zakupionego biletu (normalny, ulgowy).
5. Brak płatności w ciągu 60 minut od złożenia Zamówienia powoduje anulowanie zamówienia.
6. Zakupiony Bilet można wydrukować lub zachować w urządzeniu przenośnym umożliwiającym jego okazanie oraz weryfikację przez Wydarzeniem.
7. Opera nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego błędnych lub nieprawdziwych danych w trakcie składania zamówienia.
8. Anulowanie lub modyfikacja zamówienia jest możliwa jedynie przed zatwierdzeniem zamówienia.

9. W przypadku anulowania zamówienia środki pobrane z konta bankowego Kupującego pozostają w dyspozycji operatora płatności: PayU S.A. z siedzibą przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań. Informacje dotyczące zasad postępowania w takiej sytuacji znajdują się pod adresem: <https://poland.payu.com/pomoc/>
10. Opera nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatności elektronicznych.
11. Za podanie prawidłowych danych do faktury VAT odpowiada Kupujący.

### § 3. Zasady posługiwania się Biletem

1. Każdy Bilet oznaczony jest indywidualnym kodem kreskowym oraz numerem identyfikacyjnym. Bilet może zawierać ponadto informacje określającą tytuł wydarzenia, jego termin, numer miejsca oraz rodzaj biletu i jego cenę.
2. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony w stopniu uniemożliwiającym jego właściwe odczytanie i weryfikację może zostać uznany za nieważny i nie będzie uprawniał do uczestnictwa w Wydarzeniu lub Zwiedzaniu.
3. Niezależnie od formy Biletu, należy zachować go do momentu zakończenia Wydarzenia lub Zwiedzania.
4. Bilet online można wydrukować lub zachować na urządzeniu przenośnym umożliwiającym jego okazanie i weryfikację.
5. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go innej osobie, kopiowanie, utrata, jak również udostępnienie kodu kreskowego lub numeru identyfikacyjnego może uniemożliwić uczestnictwo w Wydarzeniu lub Zwiedzaniu. Opera nie jest zobowiązana do zwrotu ceny sprzedaży, gdy na skutek zdarzeń, o których mowa w zdaniu poprzedzającym osoba nieuprawniona posłuży się Biletem w celu wejścia na Wydarzenie.

### § 4. Warunki odstąpienia od umowy

Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*, na podstawie art. 38 ust. 12 prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Kupującemu w odniesieniu do umowy, której przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

## ROZDZIAŁ V ZWROTY

### § 1. Zwrot Biletu

1. Zwrot biletu indywidualnego na Wydarzenie możliwy jest do 7 dni przed terminem Wydarzenia.
2. Zwrot biletu grupowego możliwy jest:
  - 1) do 21 dni przed terminem Wydarzenia w przypadku zwrotu co najmniej 40 Biletów;
  - 2) do 14 dni przed terminem Wydarzenia w przypadku zwrotu co najmniej 20 Biletów;
  - 3) do 7 dni przed terminem Wydarzenia w przypadku zwrotu mniej niż 20 Biletów.
3. Zwrot biletu możliwy jest w kasie biletowej Opery lub za pośrednictwem formularza zwrotu znajdującego się pod adresem [https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot\\_biletow.php](https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot_biletow.php)
4. Bilet można zwrócić jedynie za okazaniem dowodu zakupu (faktura lub paragon).
5. Zwrot biletu zakupionego za pośrednictwem Serwisu następuje za pośrednictwem formularza pod adresem [https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot\\_biletow.php](https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot_biletow.php).
6. Zwrot należności za bilet zakupiony w kasie biletowej Opery nastąpi gotówką lub na kartę płatności.



## § 2. Zwrot Biletów w przypadku odwołania Wydarzenia lub Zwiedzania

1. Zwrot ceny sprzedaży uiszczonej za Bilety jest możliwy w każdym przypadku, gdy Wydarzenie lub Zwiedzanie zostaną odwołane.
2. W przypadku Biletów kupionych za pośrednictwem Serwisu informacja o odwołanych Wydarzeniach lub Zwiedzaniu albo o zmianie repertuaru, w tym o sposobach zwrotu ceny sprzedaży jest przesyłana pod adres poczty elektronicznej podany w formularzu w trakcie składania zamówienia za pośrednictwem Serwisu. Opera nie ponosi odpowiedzialności w przypadku podania błędnych lub nieprawdziwych danych w formularzu zamówienia uniemożliwiających przesłanie ww. informacji oraz dokonanie zwrotu ceny sprzedaży.
3. Zwrot biletu możliwy jest w kasie biletowej Opery lub za pośrednictwem formularza zwrotu znajdującego się pod adresem [https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot\\_biletow.php](https://www.opera.wroclaw.pl/1/zwrot_biletow.php)

## ROZDZIAŁ VI ULGI

### § 1. Ulgi indywidualne

1. Bilety ulgowe określone w Cenniku biletów przysługują:
  - 1) dzieciom do 7 roku życia, uczniom, studentom do 26 roku życia, doktorantom, rencistom, emerytom oraz osobom z orzeczeniem o niepełnosprawności oraz osobom po 70 roku życia;
  - 2) posiadaczom Karty Dużej Rodziny, członkom Związku Kompozytorów Polskich i innych stowarzyszeń muzycznych, posiadaczom odznaki „Zasłużony Działacz Kultury”, posiadaczom młodzieżowej karty EURO
  - 3) na zakup biletów w liczbie co najmniej 20 sztuk;
2. Powyższe ulgi przysługują w sprzedaży stacjonarnej i oraz za pośrednictwem Serwisu.
3. Ulgi, o których mowa w ust. 1 nie dotyczą miejsc w strefie pierwszej i strefie VIP

### § 2. Zasady korzystania z ulg indywidualnych i grupowych

1. Bilet ulgowy przysługuje tylko osobie uprawnionej do zniżki.
2. Osoba zamierzająca skorzystać z ulgi zobowiązana jest do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do ulgi najpóźniej w dniu Wydarzenia lub Zwiedzania. Dokument musi być ważny w dniu Wydarzenia lub Zwiedzania.
3. Brak posiadania stosownego dokumentu powoduje utratę prawa do ulgi oraz uczestnictwa w Wydarzeniu lub Wycieczce bez prawa zwrotu ceny za bilet.
4. W przypadku braku dokumentu lub niemożności okazania ważnego dokumentu Opera oferuje możliwość uczestniczenia w Wydarzeniu lub Zwiedzaniu jedynie po uiszczeniu różnicy między ceną biletu ulgowego, a ceną biletu normalnego. Dopłatę wnosi się w kasie biletowej Opery.
5. Dokumentami uprawniającymi do ulg indywidualnych są w szczególności:
  - 1) ważna legitymacja lub zaświadczenie instytucji upoważnionej do wydania stosownych dokumentów;
  - 2) zaświadczenie ze szkoły/uczelni, ważne w dniu Wydarzenia;
  - 3) legitymacja International Student Identity Card w przypadku studentów uczelni zagranicznych ważna w dniu Wydarzenia;
  - 4) ważna Karta Dużej Rodziny.
6. Cena sprzedaży biletu ulgowego nie może być niższa niż cena biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie lub niższa niż cena Wejściówki.

## ROZDZIAŁ VII ZWIEDZANIE

1. Zwiedzanie Opery odbywa się według scenariusza ustalonego przez Operę. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń przewodnika.
2. Zwiedzanie odbywa się wyłącznie pod przewodnictwem osoby wyznaczonej przez Operę. Nie przewiduje się możliwości zwiedzania Opery samodzielnie bez przewodnika.
3. Dopuszcza się poruszanie wyłącznie po udostępnionych do tego celu obszarach i obiektach. Należy zachować szczególną ostrożność ze względu na specyfikę przestrzeni (np. nierówności podłoża, zaciemnione pomieszczenia).
4. Ze względów bezpieczeństwa podczas prowadzenia prac konserwatorskich lub w innych szczególnych sytuacjach, dostęp do miejsc i pomieszczeń w siedzibie Opery może zostać ograniczony lub całkowicie wyłączony.
5. Przewodnik może w każdej chwili przerwać zwiedzanie, jeśli osoby nie stosują się do zasad Regulaminu, poleceń przewodnika lub powodują zagrożenie dla zdrowia lub życia innych osób. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot należności za zakupiony Bilet ani jego wymiana.

## ROZDZIAŁ VIII INFORMACJE DLA WIDZÓW

### § 1. Informacje dla widzów poruszających się na wózkach inwalidzkich

1. Sala Opery Wrocławskiej -Parter- jest przystosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Ze względu na specyfikę przestrzeni budowlanej znajdującej się od I do IV Balkonów oraz Foyer, rezerwacja i zakup miejsc przystosowanych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest możliwa tylko po uprzednim kontakcie z Działem Obsługi Widzów.
3. Opera zapewnia osobom niewidomym i niedowidzącym pomoc pracowników w poruszaniu się po Operze. W celu zapewnienia obsługi w trakcie wizyty należy skontaktować się z Działem Obsługi Widzów.
4. W Operze znajdują się winda (dojeżdżająca do III balkonu) i toalety przystosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach.
5. Rezerwacja miejsc dla osób z niepełnosprawnościami na Wydarzenie przyjmowana jest do 7 dni przed datą Wydarzenia. Z uwagi na warunki techniczne liczba miejsc może być ograniczona.
6. Z uwagi na uwarunkowania techniczne oraz w celu zapewnienia bezpieczeństwa Opera zastrzega sobie możliwość wyłączenia miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich na wybrane Wydarzenia.
7. Osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, które nie kupują biletu na miejsce siedzące, mają prawo do zakupu biletu bez miejsca siedzącego w cenie biletu w najtańszej strefie cenowej na dane Wydarzenie.
8. W celu zapewnienia komfortu odbioru Wydarzenia Opera prowadzi rezerwację specjalnych miejsc na widowni zarówno dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, jak i ich opiekunów.
10. Zgodnie z art. 20a ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych* (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 44) Opera zapewnia wstęp osobom niepełnosprawnym z psem asystującym.
11. Warunkiem wstępu psa asystującego jest wyposażenie psa asystującego w uprzęż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.
12. Osoba niepełnosprawna nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

13. Osoby korzystające z pomocy psa asystującego nie ponoszą w związku z tym żadnych dodatkowych opłat.
14. W przypadku wykupienia Biletu w miejscu uniemożliwiającym przebywanie psa asystującego obok osoby z niepełnosprawnością personel Opery może proponować zmianę miejsca w celu zapewnienia komfortu Widzowi z psem asystującym i pozostałym Widzom.

## § 2. Zasady uczestnictwa w Wydarzeniach

1. Osoba przebywająca w siedzibie Opery zobowiązana jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Udział w Wydarzeniu lub Zwiedzanie możliwe jest jedynie po okazaniu ważnego Biletu.
3. W przypadku korzystania z ulgi możliwość wejścia na Wydarzenie wymaga okazania ważnego dokumentu uprawniającego do nabycia Biletu ulgowego.
4. Jeżeli dla danego Wydarzenia określone są ograniczenia wiekowe uczestnictwo w Wydarzeniu możliwe jest wyłącznie po okazaniu odpowiedniego dokumentu potwierdzającego spełnienie ograniczeń wiekowych obowiązujących dla danego Wydarzenia.
5. Osoba uczestnicząca w Wydarzeniu zobowiązana jest do zajęcia miejsca zgodnie z miejscem oznaczonym w treści Biletu.
6. Za osoby małoletnie przebywające w siedzibie Opery lub uczestniczące w Wydarzeniu, Zwiedzaniu, odpowiedzialność ponoszą ich rodzice lub opiekunowie prawni.
7. Opera nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione lub zagubione w Operze.
8. W siedzibie Opery zabrania się:
  - 1) palenia papierosów i korzystania z elektronicznych papierosów oraz urządzeń i przedmiotów o tej samej lub zbliżonej funkcji co tradycyjne papierosy;
  - 2) wnoszenia, posiadania i używania środków odurzających;
  - 3) wnoszenia i spożywania artykułów spożywczych zakupionych poza siedzibą Opery oraz wnoszenia artykułów mogących spowodować zabrudzenie mienia, odzieży innych widzów lub w inny sposób mogących utrudniać uczestnictwo w Wydarzeniu;
  - 4) wprowadzania zwierząt za wyjątkiem psów przewodników dla osób niewidomych i niedowidzących;
  - 5) niszczenia mienia;
  - 6) zachowań obraźliwych, niekulturalnych i sprzecznych z zasadami współżycia społecznego, w tym głośnego zachowania zakłócającego odbiór Wydarzenia;
  - 7) zachowania mogącego naruszać dobre obyczaje;
  - 8) wnoszenia przedmiotów i substancji niebezpiecznych, które mogą zagrażać zdrowiu lub życiu osób przebywających w Operze;
  - 9) prowadzenia jakiejkolwiek działalności handlowej, usługowej, marketingowej, charytatywnej bez zgody Opery.
9. W trakcie Wydarzenia zabrania się ponadto:
  - 1) dokonywania jakiejkolwiek rejestracji obrazu i dźwięku bez względu na technikę utrwalenia;
  - 2) korzystania z telefonów komórkowych lub innych urządzeń elektronicznych emitujących światło i dźwięk mogących przeszkadzać innym widzom w odbiorze Wydarzenia
  - 3) spożywanie jedzenia i napojów, w szczególności alkoholowych.
10. Opera zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze lub w obsadzie Wydarzenia. W miarę możliwości Informacje o zmianach ogłaszane są na stronie internetowej Opery. Zmiana obsady nie stanowi podstawy do zwrotu Biletów na Wydarzenie.
11. W przypadku zachowań naruszających postanowienia Regulaminu personel Opery ma prawo zażądać od osoby naruszającej zaprzestania niedozwolonego zachowania, w tym opuszczenia siedziby Opery bez prawa zwrotu ceny za Bilet.
12. Bilet kserowany, skanowany, przerabiany i uniemożliwiający weryfikację kodu jest nieważny.
13. Osoby niepełnoletnie muszą przebywać pod opieką osoby lub osób dorosłych, z wyjątkiem Wydarzeń edukacyjnych dla dzieci i Wydarzeń organizowanych na odrębnych zasadach. W przypadku takich Wydarzeń



obecność osoby niepełnoletniej na Wydarzeniu bez opieki opiekunów prawnych jest równoznaczna z ich zgodą na udział w Wydarzeniu.

14. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie. Osoby spóźnione będą wpuszczane na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli jest przewidziana w trakcie Wydarzenia. Osobom spóźnionym oraz niewpuszczonym na widownię nie przysługuje zwrot ceny Biletu.
15. Widzowie przebywający na widowni zobowiązani są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących sygnały dźwiękowe i świetlne.
16. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas Wydarzeń jest zabronione
17. Na terenie Opery obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i e-papierosów.

### § 3. Wizerunek

1. Opera informuje, że Wydarzenia, Zwiedzenie oraz wydarzenia im towarzyszące mogą być utrwalane przez podmioty wyznaczone przez Operę za pomocą sprzętu wideo, audio, audiowideo, w tym formie cyfrowej.
2. Podczas utrwalania przebiegu Wydarzenia, Zwiedzania oraz wydarzeń im towarzyszących wizerunek osoby biorącej w nich udział może zostać utrwalony.
3. Widz/Zwiedzający przyjmuje do wiadomości, że jego wizerunek może stanowić integralny element Wydarzenia, Zwiedzania lub wydarzeń im towarzyszących.
4. Utrwalone Wydarzenia, Zwiedzania lub wydarzenia im towarzyszące wraz z utrwalonym wizerunkiem osoby biorącej w nich udział mogą zostać nieodpłatnie rozpowszechniane i wykorzystane przez Operę (lub jej partnerów na mocy odrębnych porozumień) do celów archiwalnych, statutowych, informacyjnych, promocyjnych Opery czy też promocji danego Wydarzenia/Zwiedzania za pośrednictwem różnych nośników danych (np. fotografie, grafiki, ulotki, banery, materiały promocyjne i reklamowe, materiały audiowideo), w tym na polach eksploatacji określonych w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Wizerunek uczestnika może być również publikowany na stronie internetowej Opery, portalu Facebook administrowanym przez Operę, innych portalach społecznościowych administrowanych przez Operę lub przez podmioty z Operą współpracujące.
5. Wizerunek osoby biorącej udział w Wydarzeniu/Zwiedzaniu lub wydarzeniom im towarzyszącym może podlegać opracowaniu i modyfikacjom przez Operę lub podmioty przez Operę wskazane.
6. Wykorzystanie wizerunku osób biorących udział w Wydarzeniu/Zwiedzaniu lub wydarzeniach im towarzyszących odbędzie się z poszanowaniem dóbr osobistych ich uczestników.
7. Osoba biorące udział w Wydarzeniu, Zwiedzaniu lub wydarzeniach im towarzyszących wyraża zgodę na nieodpłatne utrwalanie jej wizerunku (zdjęcia, filmowanie) podczas jej pobytu w Operze na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
8. Poprzez zakup biletu na dane Wydarzenie/Zwiedzenie jego posiadacz akceptuje warunki utrwalenia jego wizerunku oraz zasad jego wykorzystania opisanych w niniejszym paragrafie. W przypadku braku zgody na w/w prosimy o rezygnację z zakupu biletu.

### § 4. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Opera Wrocławska, z siedzibą we Wrocławiu, z którą można się skontaktować listownie pod adresem ul. Świdnicka 35, 50-066 Wrocław.
2. W Operze został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych (dalej: IOD). Jest to osoba, z którą można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z przysługujących osobom fizycznym praw związanych z przetwarzaniem ich danych. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować w następujący sposób:
  - 1) listownie pod adresem: ul. Świdnicka 35, 50-066 Wrocław, z dopiskiem „do Inspektora Ochrony Danych”
  - 2) elektronicznie pod adres poczty przez e-mail: [iod@opera.wroclaw.pl](mailto:iod@opera.wroclaw.pl)

3. Pozyskane w procesie rezerwacji dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - 1) związanych z przygotowaniem i realizacją rezerwacji i sprzedaży biletów;
  - 2) udzielania odpowiedzi na pisma, skargi i wnioski;
  - 3) wykonywania obowiązków wynikających z ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
4. Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów:
  - 1) niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby fizycznej przed zawarciem umowy (przygotowania i dokonania rezerwacji oraz sprzedaży biletów) (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - 2) konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
5. Opera będzie przechowywać dane zawarte w dokumentacji podatkowej lub księgowej, związanej z rezerwacją i zakupem biletów - do momentu wygaśnięcia obowiązków przechowywania danych wynikających z przepisów szczególnych lub do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy.
6. Będziemy przekazywać dane osobowe niezbędne do rezerwacji i sprzedaży biletów:
  - 1) organom, podmiotom publicznym uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np. sądom, organom ścigania lub instytucjom państwowym, gdy wystąpią z żądaniem, w oparciu o stosowną podstawę prawną,
  - 2) podmiotom współpracującym z Operą np. serwisom płatniczym,
  - 3) w zakresie niezbędnym – wnioskodawcom, działającym na podstawie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej,
7. Dane osobowe pozyskane w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
8. Osobom fizycznym, których dane zostały przetworzone w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów przysługują następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:
  - 1) prawo dostępu do ich danych osobowych;
  - 2) prawo żądania sprostowania ich danych osobowych;
  - 3) prawo żądania ograniczenia przetwarzania ich danych osobowych;
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do realizacji rezerwacji i sprzedaży biletów oraz wykonywania przez administratora prawnie uzasadnionych obowiązków. Aby skorzystać z powyższych praw, proszę skontaktować się z Operą lub z inspektorem ochrony danych.
10. Osobom fizycznym, których dane zostały przetworzone w procesie rezerwacji i sprzedaży biletów, przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Wszystkie dane osobowe udostępnione przez Kupującego podlegają ochronie i są wykorzystywane jedynie w celu i w zakresie określonym w niniejszym Regulaminie.

## § 5. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące:
  - 1) rezerwacji i sprzedaży Biletów oraz na Wydarzenia;
  - 2) towarów;
  - 3) funkcjonowania Serwisu oraz strony internetowej Opery  
- należy zgłaszać pod adresem [opera@wroclaw.opera.pl](mailto:opera@wroclaw.opera.pl) lub osobiście w siedzibie Opery w godzinach pracy Kasy biletowej Opery. Aktualne godziny pracy kasy biletowej podane są na stronie internetowej Opery.
2. Reklamacje dotyczące sprzedaży Towarów wymagają pisemnego zgłoszenia reklamacji w siedzibie Opery w godzinach pracy kasy biletowej Opery.
3. Kupujący jest zobowiązany dostarczyć reklamowany Towar wraz dowodem zakupu.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane teleadresowe Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.

## § 6. Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.opera.wroclaw.pl](http://www.opera.wroclaw.pl) oraz w kasie biletowej Opery.
2. Rezerwacja, zakup biletu i udział w wydarzeniu są jednoznaczne z akceptacją Regulaminu.
3. Rezerwujący, nabywca biletu wstępu i uczestnik Wydarzenia są zobowiązani do zapoznania się i przestrzegania Regulaminu.
4. Opera zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Operę.
5. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
6. Opera zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze (programu lub artystów), zmniejszenia liczby udostępnionych miejsc na sali bez podania przyczyny. Uprawnienie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może nastąpić w szczególności w przypadku: potrzeby realizacji wytycznych sanitarno-epidemiologicznych wydanych przez powołane do tego organy i instytucje, wprowadzania lub utrzymania na którejkolwiek części terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii bądź zagrożenia epidemiologicznego, wprowadzenia stanu klęski żywiołowej, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, potrzeby podjęcia działań związanych z interesem publicznym, w tym w dziedzinie zdrowia publicznego, wydania przez uprawnione organy aktów prawa powszechnie obowiązującego, w tym aktów prawa miejscowego, aktów władzy publicznej ograniczających statutową działalność Opery, awarii, okoliczności leżących po stronie wykonawców, artystów.
7. W przypadku odwołania Wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, znaczących zmian w repertuarze, Opera podejmuje próbę kontaktu z kupującym (mailowo lub telefonicznie).
8. Opera nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody związane z odwołaniem Wydarzenia z przyczyn od niej niezależnych oraz z powodu siły wyższej, w szczególności kosztów transportu, zakwaterowania, kosztów prowizji i innych opłat związanych z zakupem Biletu.
9. Opera nie ponosi odpowiedzialności za zakup Biletów z nieautoryzowanych źródeł. Opera jest uprawniona do odmowy wstępu na Wydarzenie osobom posiadającym bilet nieważny, sfałszowany lub na inne wydarzenie.
10. W sytuacji ogłoszenia zagrożenia epidemicznego bądź stanu epidemii Widz, Zwiedzający wyrażają zgodę i zobowiązują się do stosowania wszelkich ograniczeń wprowadzonych przez Operę, określających zasady uczestnictwa w wydarzeniach organizowanych w Operze w tym czasie.
11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego.
12. Opera nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości pod adres e-mail wskazany przez użytkownika Serwisu oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze użytkownika składającego zamówienie.