

REGULAMIN REZERWACJI ORAZ SPRZEDAŻY BILETÓW ON-LINE W TEATRZE GROTESKA W KRAKOWIE

DEFINICJE:

Na potrzeby niniejszego regulaminu ustala się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. Teatr – Teatr „GROTESKA” z siedzibą w Krakowie przy ulicy Skarbowej 2, wpisany do Rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Gminę Miejską Kraków pod numerem V/2.
2. Kasa – miejsce sprzedaży biletów w siedzibie Teatru – Kraków ul. Skarbowa 2.
3. Spektakle – spektakle i wydarzenia artystyczne wymienione w repertuarze Teatru, a nie oznaczone jako spektakle gościnne.
4. Widz – osoba uczestnicząca w spektaklu.
5. Kupujący – osoba nabywająca bilet dla siebie lub dla osób trzecich.
6. Sprzedaż – sprzedaż biletów w kasie Teatru lub za pośrednictwem systemu on-line.
7. System on-line – moduł na stronie internetowej Teatru służący do zakupu biletów wstępu bezpośrednio ze strony internetowej Teatru.
8. Pośrednik płatności on-line – podmiot wykonujący na rzecz Teatru usługi płatnicze za bilety zakupione on-line.
9. BOW – Biuro Organizacji Widowni.

INFORMACJE DLA WIDZÓW:

1. Sprzedaż biletów wstępu prowadzi Teatr. Sprzedaż odbywa się według cennika podanego na stronie: www.groteska.pl (zakładka CENNIK).
 - a. Ceny biletów zawierają podatek VAT zgodnie z Ustawą z dn. 11.03.2004 r. "O podatku od towarów i usług" (Z dniem 1.01.2011 został wprowadzony 8% podatek VAT na bilety teatralne).
2. Widzowie proszeni są o wcześniejsze przybycie do Teatru umożliwiające zajęcie zarezerwowanych przez siebie miejsc na widowni przed rozpoczęciem spektaklu.
3. Widzowie proszeni są o punktualne przybycie do Teatru. Osoby spóźnione będą wpuszczane na widownię jedynie w trakcie przerwy.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze bez podania przyczyny.
5. Teatr Groteska ma prawo odwołania spektaklu w przypadku zdarzeń od niego niezależnych (stan klęski żywiołowej, żałoba narodowa, stan epidemii, choroba lub wypadek aktora, niekorzystne warunki pogodowe).
6. W przypadku odwołania spektaklu Teatr zwraca środki za bilety, w tym bilety zakupione w systemie on-line na numer rachunku bankowego kupującego w terminie do 6-ciu miesięcy od daty odwołanego spektaklu. Zwrot środków za zakupione bilety następuje w tej samej formie płatności, w której klient dokonał zakupu.
7. W przypadku odwołania spektaklu przez teatr zwrot pieniędzy za zakupiony bilet odbywa się na podstawie paragonu z kasy fiskalnej, dołączanego biletu. Kasa zwraca pieniądze w terminie do 6-ciu miesięcy od daty odwołanego spektaklu.
8. Na widowni obowiązuje absolutny zakaz spożywania jedzenia i napojów.

9. W trakcie spektakli obowiązuje całkowity zakaz nagrywania, fotografowania i filmowania, korzystania z telefonów komórkowych, tabletów i innych urządzeń, które mogą przeszkadzać w odbiorze spektaklu.
10. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia.
11. W przypadkach naruszenia przez Widza regulaminu lub spowodowania zagrożenia dla bezpieczeństwa pozostałych widzów zostanie on poproszony o opuszczenie Teatru. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot kosztów ani wymiana biletów.
12. Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie zachowującej się niezgodnie z ustalonymi zasadami, w tym w stanie nietrzeźwości lub po zażyciu środków odurzających.

REZERWACJE BILETÓW:

1. Rezerwacji biletów na wybrane spektakle można dokonać:
 - a. Osobiście w kasie Teatru: od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 –16.00, w soboty, niedziele i święta – na godzinę przed każdym spektaklem. Godziny pracy kasy są dostępne na stronie www.groteska.pl.
 - b. Telefonicznie: od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00 w Biurze Organizacji Widowni - tel.: 12 633 37 62, tel./fax:12 632 92 00, centrala: 12 633 48 22, wew. 238, 244, 258.
 - c. Droga mailową: rezerwacja@groteska.pl, kasa@groteska.pl; mailowe rezerwacje na najbliższą sobotę i niedzielę przyjmowane są do piątku do godziny 15.00;
 - d. Zarezerwowane bilety należy wykupić w terminie uzgodnionym podczas dokonywania rezerwacji (nie później niż 4 dni po złożeniu rezerwacji); po upływie wyznaczonego terminu rezerwacje są zwalniane oraz udostępniane do sprzedaży.
2. Rezerwacji grupowej na wybrane spektakle można dokonać:
 - a. Osobiście w Biurze Organizacji Widowni: od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 -16.00;
 - b. telefonicznie: od poniedziałku do piątku w godz. 8.00 – 16.00 w Biurze Organizacji Widowni - tel.: 12 633 37 62, tel./fax:12 632 92 00, centrala: 12 633 48 22, wew. 238, 244, 258.
 - c. Droga mailową: rezerwacja@groteska.pl, kasa@groteska.pl.
 - d. Rezerwacja wymaga potwierdzenia pisemnego; formularz zamówienia biletów grupowych należy dostarczyć osobiście lub wysłać faksem (12 632 92 00) bądź mailem (rezerwacja@groteska.pl) najpóźniej następnego dnia po złożeniu rezerwacji; formularz znajduje się na stronie internetowej Teatru pod adresem: www.groteska.pl (zakładka: REZERWACJA/ REZERWACJA GRUPOWA).
 - e. Zarezerwowane bilety należy bezwzględnie wykupić w ilości i terminie ustalonym z Biurem Rezerwacji Organizacji Widowni;
 - f. Odbiór rezerwacji biletów grupowych jest możliwy wyłącznie w godzinach otwarcia kasy Teatru w dni powszednie od poniedziałku do piątku włącznie.
 - g. W przypadku płatności przelewem za bilety grupowe należy w tytule przelewu umieścić: datę i godzinę spektaklu oraz ilości biletów z wyszczególnieniem ich ceny (jak na przykładzie zamieszczonym 20 XI 2013, g. 11.15, 50x 20 zł, 10x 17 zł, 5x 5 zł, 50x 6 zł, 2x 250 zł); w taki sam sposób należy oznaczyć płatność za Sekrety Sceny i warsztaty teatralne dla grup oraz bilety kupowane w ramach pakietów partnerskich.

3. W przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych (np. stan kłęski żywiołowej, żałoba narodowa, choroba lub wypadek aktora, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.) Teatr nie zwraca poniesionych kosztów transportu.

ZAKUP BILETÓW ON-LINE:

1. Bilety na wybrane spektakle można zakupić on-line.
 - a. Do zakupu biletów przez Internet służy Moduł Sprzedaży Internetowej.
 - b. Moduł Sprzedaży Internetowej Biletów służy wyłącznie do zakupu biletów przez Kupującego a nie do ich rezerwacji.
2. Zakup biletu w systemie on-line oznacza akceptację przez Klienta niniejszego regulaminu.
3. W przypadku dokonania przez Kupującego przelewu na konto bankowe Teatru bez użycia panelu KUP BILET w systemie sprzedaży on-line, wpłata będzie zwrócona na rachunek bankowy Kupującego po uprzednim potrąceniu kosztów przelewu.
4. Płatność za bilety jest obsługiwana przez pośrednika płatności on-line: Tpay.com z siedzibą przy ul. Św. Marcin 73/6 w Poznaniu.
5. Za bilety kupowane przez Internet należy zapłacić w trakcie wykonywanej operacji wyboru miejsc.
6. Ceny biletów podawane są i rozliczane w polskich złotych (PLN).
7. Przerwanie procesu zakupu biletów na jakimkolwiek jego etapie powoduje automatyczne anulowanie rozpoczętej transakcji.
8. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu rejestracyjnym.
9. Aby dokonać zakupu biletów poprzez Moduł Sprzedaży Internetowej należy:
 - a. Wybrać właściwy spektakl oraz datę i godzinę jego rozpoczęcia.
 - b. Dokonać wyboru dostępnych miejsc na widowni i ceny biletów.
 - c. Wypełnić formularz rejestracyjny.
 - d. Wybrać formę odbioru biletu: przesłanie biletu w formacie pdf na wskazany adres mailowy, odbiór w kasie biletowej lub przesłanie w formie kodu na wskazany numer telefonu komórkowego.
 - e. Zapoznać się z regulaminem sprzedaży i go zaakceptować.
 - f. Złożyć zamówienie na bilety oraz je potwierdzić poprzez kliknięcie na przycisk „Kupuję i płacę”.
 - g. Przejść na stronę płatności internetowych pośrednika płatności on-line.
 - h. Wybrać swój bank i dokonać płatności.
 - i. W momencie potwierdzenia przez pośrednika płatności on-line przyjęcia płatności, na adres mailowy wskazany przez Kupującego zostaje przesłane potwierdzenie zakupu biletów.
 - j. Każdy bilet zawiera indywidualny kod generowany elektronicznie, znany tylko Kupującemu. Teatr zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w wypadku zaistnienia duplikatu biletu.

- k. Po pomyślnie zakończonej transakcji zakupu biletu on-line unikalny kod kreskowy biletu jest biletem wstępu na spektakl, który jest odczytywany mobilnym czytnikiem przez obsługę widowni, w związku z tym **NIE** odbiera się biletu w kasie Teatru.

ODBIÓR BILETÓW:

1. Odbiór biletu jest możliwy:

- a. w kasie Teatru - możliwy jest odbiór biletów po upływie 2 dni roboczych po dokonaniu transakcji. Kupujący jest zobowiązany podać numer transakcji lub imię i nazwisko osoby, która zakupiła za bilety. Numer nie może być udostępniany osobom trzecim. Teatr nie ponosi odpowiedzialności w przypadku przekazania numeru transakcji osobom trzecim; odbiór biletów w kasie jest możliwy wyłącznie w godzinach otwarcia kasy;
- b. bilet on-line wydrukowany w domu – bilet posiada unikalny kod kreskowy, jest drukiem poufnym i nie może być powielany. Teatr nie ponosi odpowiedzialności w przypadku udostępnienia druku osobom trzecim. Teatr zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w wypadku zaistnienia duplikatu druku. Unikalny kod kreskowy biletu jest biletem wstępu na spektakl, który jest odczytywany mobilnym czytnikiem przez obsługę widowni, w związku z tym **NIE** odbiera się biletu w kasie Teatru.
- c. bilet on-line w formie kodu wysłanego na telefon komórkowy – kod biletu zostanie zweryfikowany przy wejściu na spektakl przez pracownika obsługi widowni. Teatr zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w wypadku zaistnienia duplikatu/kopii kodu na innym telefonie komórkowym. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu płatniczego pośrednika płatności on-line (koszt sms -a: 00,36 zł brutto). Unikalny kod kreskowy biletu jest biletem wstępu na spektakl, które jest odczytywany mobilnym czytnikiem przez obsługę widowni, w związku z tym **NIE** odbiera się biletu w kasie Teatru.

2. Wstęp na spektakl jest możliwy tylko po okazaniu biletu i jego weryfikacji przez pracownika obsługi widowni.
3. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010r. dotyczącym sprzedaży biletów w zakresie zamówień i płatności drogą internetową.
4. W systemie sprzedaży on-line biletów Sceny dla Dorosłych można zakupić bilety normalne zgodnie z obowiązującym w Teatrze cennikiem.
5. Sprzedaż biletów w Systemie on-line kończy się z chwilą rozpoczęcia spektaklu. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku dostępności biletów. W tym przypadku wskazany jest kontakt z BOW lub Kasą biletową.
6. W celu wejścia na spektakl Kupujący/Widz winien posiadać bilet z możliwością odczytania wszystkich danych zawartych na bilecie.
7. Przy zakupie biletów w systemie on-line płatności realizowane są przy pomocy przelewów elektronicznych.
8. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 30 min. od momentu zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
9. Odpłatności przelewem lub przekazem pocztowym na konto Teatru należy dokonać z podaniem imienia i nazwiska, daty oraz godziny spektaklu i ilości biletów, za które Państwo płacą.

ZWROTY W SYSTEMIE ON-LINE:

1. Stosownie do treści art. 38 pkt 12 ustawy o ochronie praw konkurencji i konsumenta, Teatr nie przyjmuje zwrotów ani zamian biletów zakupionych w systemie on-line poprzez Moduł Sprzedaży Internetowej.
2. Zakupione bilety na spektakl, w tym zakupione on-line podlegają zwrotowi tylko w przypadku odwołania spektaklu przez Teatr. W pozostałych przypadkach Teatr nie przyjmuje zwrotów ani zamiany biletów.
3. Bilety niewykorzystane, które utraciły ważność nie podlegają zwrotowi.
4. Reklamacje można składać na adres siedziby Teatru Groteska (ul. Skarbowa 2, 31-121 Kraków) lub mailem: kasa@groteska.pl, rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.

OCHRONA DANYCH W SYSTEMIE ON-LINE:

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupujących w procesie sprzedaży online jest Teatr Groteska, ul. Skarbowa 2, 31-121 Kraków, z zastrzeżeniem ust. 5. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych: iod@groteska.pl. Tel. 12 633 48 22.
2. Złożenie zamówienia on-line przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych wskazanych przez Kupującego w celu realizacji zamówienia, niezbędnego do kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów on-line. Podanie danych jest dobrowolne, ale też niezbędne do zrealizowania umowy.
3. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązujących przepisach.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych, o ile zrealizowanie tych praw nie będzie sprzeczne z obowiązkami nałożonymi na administratora przez przepisy ogólnie obowiązującego prawa lub uniemożliwią one wykonanie celu, dla którego są przetwarzane. Ponadto, Kupującemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego – Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Teatr przekazuje Tpay dane osobowe Kupujących i zezwala na ich wykorzystywanie przez Tpay w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupujących w ramach systemu sprzedaży online w związku z korzystaniem przez nich z systemu sprzedaży online, a także w celu wypełnienia przez Tpay obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności. Przekazanie danych osobowych Kupujących spółce Tpay dotyczy danych niezbędnych do realizacji celów opisanych powyżej i obejmuje w szczególności: imię i nazwisko, adres, adres e-mail. W odniesieniu do przekazanych danych osobowych Tpay staje się ich administratorem. Powierzenie Tpay przez Teatr przetwarzania danych osobowych Kupujących następuje na czas trwania Umowy pomiędzy Teatrem a Tpay oraz obejmuje dane osobowe niezbędne do realizacji tego celu.
6. Kupujący wyraża zgodę na wykonywanie przez Tpay na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne dla realizacji

wskazanych w Regulaminie celów przetwarzania tych danych osobowych osób, o których mowa powyżej.

7. Dane osobowe, do których przetwarzania uprawnione jest Tpay na podstawie Regulaminu, mogą w wyniku tego przetwarzania być przekazywane podmiotom uprawnionych do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości (w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnemu Inspektorowi Informacji Finansowej, Narodowemu Bankowi Polskiemu oraz organom skarbowym), a także zostać ujawnione pracownikom Tpay.
8. Teatr wykorzystuje pliki „Cookies”, w których znajdują się informacje niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online, w szczególności procesu autoryzacji i zapamiętywania ustawień osobistych. Za pomocą plików „cookies” nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe.
9. Teatr Groteska nie wykorzystuje danych Klientów do zautomatyzowanego podejmowania decyzji w tym tzw. profilowania.
10. Dane osobowe związane z rezerwacją są przechowywane przez Teatr do czasu zrealizowania rezerwacji oraz w celach archiwalnych przez okres niezbędny do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. Dane dotyczące wykonania umowy kupna-sprzedaży będą przechowywane przez Teatr przez 6 lat ze względu na konieczność dokonania rozliczeń z organami skarbowymi oraz ewentualne ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w systemie on-line dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasie biletowej Teatru.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz właściwych ustaw.
4. Wszelkie spory pomiędzy Teatrem a Kupującymi będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Teatru.