

## REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE

### Definicje :

Regulamin – oznacza niniejszy regulamin zakupu i rezerwacji biletów na spektakle Teatru Ludowego i/lub produktów poprzez stronę internetową [www.ludowy.pl](http://www.ludowy.pl).

Teatr – Teatr Ludowy z siedzibą w Krakowie, os. Teatralne 34 (31-948 Kraków), działający jako samorządowa instytucja artystyczna, wpisana do rejestru instytucji kultury pod numerem III/6, numer NIP: 675-00-07-305; numer Regon: 000278787. Numer konta bankowego Teatru: Bank PKO BP nr 61 1020 2892 0000 5102 0591 0197.

Witryna – oznacza stronę internetową dostępną pod adresem [www.ludowy.pl](http://www.ludowy.pl), i jej podstrony, której administratorem jest Teatr.

Użytkownik – osoba korzystająca z Witryny celem zakupu lub rezerwacji Biletu lub zakupu produktu.

Bilet – oznacza dokument uprawniający do udziału w oznaczonym spektaklu na miejscu przypisanym do niego, którego organizatorem jest Teatr.

### I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin skierowany jest do osób kupujących bilety na spektakle Teatru Ludowego za pośrednictwem strony internetowej [www.ludowy.pl](http://www.ludowy.pl) (dalej jako „Użytkownicy”).

2. Sprzedawcą biletów jest Teatr.

3. Każdy Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu. Zakup biletów jest możliwy wyłącznie po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu, które jednocześnie stanowi oświadczenie i stwarza prawne zobowiązanie między Użytkownikiem, a Teatrem.

4. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

5. W celu otrzymania faktury VAT należy podczas procesu zamawiania biletów podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Faktura zostanie przesłana na podany w trakcie zamówienia adres e-mail Użytkownika.

6. Istnieje możliwość otrzymania faktury VAT po dokonaniu zakupu biletów przez Internet. W takim przypadku należy wysłać e-mail na adres : [rezerwacja@ludowy.pl](mailto:rezerwacja@ludowy.pl), i podać w nim poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.

7. Płatności za bilety obsługuje serwis internetowy [dotpay.pl](http://dotpay.pl), administrowany przez: Dotpay S.A., ul. Wielicka 72, 30-552 Kraków.

8. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki nieprawidłowego funkcjonowania systemu płatniczego, o którym mowa powyżej. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet.

9. Korzystanie z możliwości zakupu biletów online wymaga spełnienia minimalnych warunków technicznych:

a) dowolna przeglądarka internetowa obsługująca aplikację JavaScript,

b) program umożliwiający podgląd i wydruk biletów zapisanych w formacie PDF (np. Adobe Reader).

### II. Szczegółowe zasady dotyczące sprzedaży online

1. Procedura zakupu biletów polega na:

- rejestracja Użytkownika – podanie danych osobowych: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail, login i hasło,
- potwierdzenie zapoznania się z Regulaminem,
- wybór spektaklu oraz ilości biletów,
- dokonanie płatności za bilet,
- potwierdzenie dokonania zamówienia oraz otrzymanie drogą elektroniczną informacji o zakupie biletu/biletów na adres e-mailowy podany podczas rejestracji,

2. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup nie więcej niż 10 pojedynczych biletów na jeden spektakl.

3. W celu umożliwienia przez Teatr zakupu większej liczby biletów niż określona w pkt 2 konieczny jest kontakt Użytkownika z działem obsługi widza pod numerem tel. 126802112.

4. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych przez Użytkownika. Prowizją za błędnie wykonaną transakcję zostanie obciążony Użytkownik.

5. Formy płatności za bilety:

- płatność kartą płatniczą/kredytową

- płatność e-przelewem.
6. Użytkownik ma do wyboru następujące możliwości okazania zakupionych biletów:
- wydruk biletu po otrzymaniu e-maila. Niezbędne do tego jest posiadanie oprogramowania do plików w formacie PDF oraz drukarka z czarnym tuszem. Bilet musi być wydrukowany na białym papierze. Bilet posiada unikalny kod kreskowy, jest drukiem poufnym i nie może być powielany. Bileterzy skanują kod przy wejściu na spektakl. Teatr zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na spektakl w wypadku ujawnienia duplikatu biletu,
  - w kasach biletowych (adres i godziny pracy kas biletowych podane są na stronie internetowej), w zależności od miejsca gdzie odbywa się spektakl, w dowolnym terminie, jednak nie później niż pół godziny przed rozpoczęciem przedstawienia. Przy odbiorze biletów zakupionych online należy podać imię i nazwisko i datę spektaklu,
7. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletu najpóźniej 3 godziny przed spektaklem. Teatr zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów online w każdej chwili, bez podawania przyczyny. Teatr poinformuje o tym fakcie na stronie internetowej.
8. Osoby, które kupiły w systemie sprzedaży online bilety ulgowe, przed wejściem na spektakl zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki.
9. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasie Teatru.

### III. Zwroty

1. Zwroty i zamiany biletów zakupionych online możliwe są w przypadku odwołania spektaklu bądź zmiany repertuaru przez Teatr.
2. Informacja o spektaklach odwołanych oraz o zmianie repertuaru jest przekazywana na adres e-mail podany w formularzu zamówienia.
3. Zwrot kwot wpłaconych przez Użytkownika nastąpi przelewem na konto za pośrednictwem którego Użytkownik dokonał wpłaty.
4. Spektakle rozpoczynają się punktualnie o wyznaczonej godzinie. W razie spóźnienia widzowie nie będą wpuszczani na spektakl aż do przerwy (w razie braku przerwy, spóźnieni widzowie nie będą wpuszczani). W takim przypadku nie przysługuje zwrot ani wymiana biletu.
5. W związku z sytuacją epidemiologiczną o możliwości zwrotu pieniędzy na wskazane konto za niewykorzystany bilet decyduje Dyrektor Teatru Ludowego. Osoba, która zakupiła bilet jest zobowiązana do wcześniejszego zgłoszenia niemożności przybycia na spektakl telefonicznie (126802112) i mailowo rezerwacja@ludowy.pl najpóźniej do godz. 12.00 w dniu spektaklu.
6. Użytkownik nie ma prawa ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów dodatkowych, takich jak hotel, dojazd itd.

### IV. Reklamacje

1. Wszelkie uwagi i reklamacje dotyczące sprzedaży biletów online należy składać pocztą elektroniczną na adres: rezerwacja@ludowy.pl. Zgłoszenie reklamacyjne zawierać powinno przynajmniej: numer, kwotę oraz datę transakcji.
2. Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom.
3. Reklamacje mogą być składane nie później niż 7 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. Reklamacje będą rozpatrywane przez Teatr w terminie 14 dni od daty ich otrzymania.
4. Teatr nie ponosi w stosunku do Użytkownika odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonane płatności. Prowizją za błędnie wykonaną transakcję zostanie obciążony Użytkownik.

### V. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem wszystkich podanych danych w systemie rezerwacji i sprzedaży jest Teatr Ludowy, os. Teatralne 34, 31-948 Kraków, kontakt z Inspektorem Ochrony Danych – adres email: iod@ludowy.pl.
2. Dane osobowe przetwarzane będą w celach rezerwacji biletów na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. Dane osobowe przechowywane będą do momentu odwołania zgody, Użytkownik posiada prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody oraz prawo do przenoszenia danych. Użytkownik ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych może skutkować niemożliwością rezerwacji biletu. W przypadku zamówienia faktury, podanie podstawowych danych jest obowiązkowe i wynika m.in. z ustawy o rachunkowości.

3. Złożenie zamówienia online przez Użytkownika jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Teatr danych osobowych w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online.
4. Otrzymane dane osobowe nie zostaną udostępnione osobom trzecim a Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.