REGULAMIN
REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW
W TEATRZE WIELKIM W ŁODZI

z dnia 15.05.2023 r.

Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży Biletów na Wydarzenia odbywające się w Teatrze Wielkim w Łodzi.

§ 1
ZASADY REZERWACJI BILETÓW

1. Zakup biletu do Teatru Wielkiego w Łodzi jest równoznaczny z zaakceptowaniem „Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów w Teatrze Wielkim w Łodzi" oraz „Regulaminu widowni Teatru Wielkiego w Łodzi".

2. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze lub w obsadzie spektaklu. Informacje o zmianach ogłaszane są na stronie internetowej Teatru pod adresem www.operalodz.pl.

3. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście oraz telefonicznie w kasie Teatru lub w Biurze Obsługi Widzów i Promocji Teatru (dalej „BOW").

4. Kasy biletowe znajdują się w siedzibie Teatru – plac Dąbrowskiego, 90-249 Łódź. Biuro Obsługi Widzów i Promocji Teatru znajduje się w siedzibie Teatru – wejście od Placu Dąbrowskiego.

5. Aktualne godziny otwarcia Kas i BOW dostępne są na stronie operalodz.pl.

6. Rezerwacja może być przyjęta po uzyskaniu od osoby dokonującej rezerwacji następujących informacji:

- imię i nazwisko osoby rezerwującej,
- numer telefonu kontaktowego,
- rodzaj rezerwowanego biletu.

7. Bilety zarezerwowane indywidualnie należy opłacić i odebrać najpóźniej w terminie do 14 dni po dokonaniu rezerwacji, ale nie później niż pięć dni kalendarzowych przed wydarzeniem, którego bilet dotyczy. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie anulowana.

8. Bilety zarezerwowane indywidualnie w terminie późniejszym niż na pięć dni kalendarzowych przed wydarzeniem należy opłacić i odebrać w dniu dokonania ich rezerwacji, do godziny 19.00, czyli do końca pracy kasy biletowej w danym dniu.

9. Pracownik Teatru Wielkiego w Łodzi dokonujący rezerwacji jest zobowiązany każdorazowo podać rezerwującemu termin, godzinę i miejsce wydarzenia, numer rezerwacji, cenę oraz termin odbioru biletów.

10. Rezerwacja biletów dla grupy wymaga pisemnego zamówienia (potwierdzenia) nabywcy - złożonego osobiście, przesłanego pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną do Biura Obsługi Widzów i Promocji Teatru (widz@teatr-wielki.lodz.pl).

11. Zamówienie pisemne powinno zawierać następujące informacje:

- nazwę, adres i telefon kontaktowy podmiotu/instytucji/przedsiębiorstwa, w imieniu którego dokonuje się rezerwacji,
- imię i nazwisko osoby zamawiającej,
- godzinę, datę i tytuł wydarzenia,
- rodzaj, liczbę, cenę i wartość zamówionych biletów,
- formę zrealizowania zapłaty,
- sposób odbioru biletów,
- NIP zamawiającego w przypadku żądania wystawienia faktury VAT i płatności przelewem,
- podpis osoby upoważnionej do reprezentacji podmiotu, w imieniu którego dokonuje się rezerwacji i zaciągnięcia w jego imieniu zobowiązań finansowych.

12. Zarezerwowane bilety grupowe należy opłacić i odebrać najpóźniej w terminie do 21 dni po dokonaniu rezerwacji, ale nie później niż pięć dni kalendarzowych przed wydarzeniem, którego bilety dotyczą. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie anulowana.

13. Teatr Wielki w Łodzi zastrzega sobie możliwość zmiany terminu odbioru biletów na poszczególne wydarzenia. W takiej sytuacji pracownik Teatru dokonujący rezerwacji jest zobowiązany do poinformowania rezerwującego o zmienionym terminie odbioru biletów.

§ 2
SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów w Teatrze Wielkim w Łodzi prowadzona jest w kasach biletowych znajdujących się w siedzibie Teatru – wejście od Placu Dąbrowskiego, otwartych w następujących terminach:

- od poniedziałku do soboty w godzinach od 12.00 do 19.00,
- w niedziele i święta – gdy grany jest spektakl: od 15.00 do 19.00 lub w miejscu, w którym Teatr udostępni taką możliwość.

2. Informacja o aktualnych zmianach czasu pracy kas biletowych zamieszczana jest na stronie internetowej Teatru: www.operalodz.com.

3. Płatność za zakupione bilety może być dokonywana gotówką, przelewem lub kartą płatniczą.
4. Istnieje możliwość wystawienia faktury VAT na wyraźną prośbę Klientów za bilety zakupione w kasie biletowej Teatru, o czym należy poinformować pracownika kasy biletowej przed wydrukowaniem paragonu sprzedaży, podając nr NIP nabywcy oraz inne dane niezbędne do wystawienia faktury.
5. W przypadku odwołania spektaklu/koncertu Teatr zwraca należność za zakupione bilety.
6. Oprócz Kas Teatru bilety sprzedawane są także online za pośrednictwem portalu internetowego www.bilety24.pl. Sprzedaż biletów on-line reguluje regulamin portalu www.bilety24.pl.
7. Teatr Wielki w Łodzi zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w cennikach. Zmiany nie mogą dotyczyć cen biletów już zakupionych.
8. Teatr Wielki w Łodzi zastrzega sobie prawo do rezerwacji i sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
9. Zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane w Teatrze Wielkim w Łodzi przez inne podmioty zewnętrzne (tzw. imprezy obce) są każdorazowo określane przez organizatora wydarzenia.
10. Zarezerwowane i opłacone przelewem bilety można odbierać w kasie Teatru do dnia Wydarzenia. Z uwagi na komfort Widzów prosimy o odbiór najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem Wydarzenia. Teatr nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów.
11. W przypadku zaistnienia przyczyn niezależnych od Teatru Wielkiego w Łodzi, Teatr zastrzega sobie możliwość zmiany miejsca, programu i wykonawców, a także terminów koncertów/spektakli/wydarzeń artystycznych. Informacje o wszelkich zmianach zamieszczane będą na stronie internetowej Teatru: www.operalodz.com.
12. W Teatrze Wielkim w Łodzi obowiązują następujące rodzaje biletów:

    12.1. **Bilet normalny** - ceny biletów ustalane są przed każdym sezonem na podstawie odrębnych Zarządzeń dyrektora Teatru Wielkiego w Łodzi.

    12.2. **Bilet ulgowy** – ceny biletów ustalane są przed każdym sezonem na podstawie odrębnych Zarządzeń dyrektora Teatru Wielkiego w Łodzi. Bilet ulgowy przysługuje:

    - uczniom szkół podstawowych, ponadpodstawowych, słuchaczom szkół policealnych na podstawie ważnej legitymacji szkolnej (z wyłączeniem premier, wydarzeń specjalnych i imprez obcych),

- studentom I i II stopnia do 26 roku życia na podstawie ważnej legitymacji studenckiej (z wyłączeniem premier, wydarzeń specjalnych i imprez obcych),
- emerytom i rencistom na podstawie dokumentu potwierdzającego pobieranie świadczenia wraz z dowodem tożsamości (z wyłączeniem premier, wydarzeń specjalnych i imprez obcych),
- osobom z orzeczoną grupą inwalidzką,
- opiekunom sprawującym opiekę nad osobami poruszającymi się na wózkach inwalidzkich,
- Honorowym Dawcom Krwi, na podstawie legitymacji HDK,
- Dawcom szpiku, na podstawie legitymacji lub odznaki „Dawcy Przeszczepu",
- nauczycielom szkolnictwa artystycznego, na podstawie zaświadczenia o zatrudnieniu w placówce artystycznej,
- osobom odznaczonym medalem „Zasłużony Kulturze Gloria Artis"
- posiadaczom odznaki „Zasłużony dla Kultury Polskiej",
- pracownikom innych teatrów na podstawie legitymacji potwierdzającej zatrudnienie w teatrze.

12.3. **Bilet rodzinny dla posiadaczy Karty Rodzin Wielodzietnych** - Teatr Wielki w Łodzi honoruje Wojewódzką Kartę Rodzin Wielodzietnych. Okaziciel Karty może kupić jeden bilet z 50% rabatem od ceny biletu normalnego. Z ulgi tej wyłączone są spektakle premierowe, wydarzenia specjalne i imprezy obce organizowane w Teatrze Wielkim w Łodzi. Kasa Teatru zobowiązana jest do ewidencjonowania numeru kart, na podstawie których nabywane są bilety z ulgą.

12.4. **Bilety dla uczestników akcji „Bliżej Teatru Wielkiego" (dalej „Akcji")** - przysługują grupom uczniów ze szkół, które podpisały deklarację przystąpienia do Akcji. Bilety te sprzedawane są na wybrane przez Teatr Wielki w Łodzi spektakle w określonej strefie widowni. Ich liczba jest ograniczona i określana przez Teatr. Cena biletów dla Akcji ustalona jest na podstawie odrębnych Zarządzeń dyrektora Teatru Wielkiego w Łodzi. Dyrektor może zdecydować o sprzedaży biletów dla Akcji w innych strefach widowni oraz na spektakle (wydarzenia) specjalne. Grupom szkolnym przysługuje 1 miejsce bezpłatne dla opiekuna grupy (jeden opiekun na 15 osób).

12.5. **Karnety premierowe - bilety ulgowe na spektakle premierowe** - ceny biletów na każdy rok kalendarzowy ustalane są na podstawie odrębnych zarządzeń dyrektora Teatru Wielkiego w Łodzi. Karnet obejmuje spektakle premierowe we wskazanym terminie i uprawnia jego nabywcę do zajmowania stałego – wyznaczonego miejsca na widowni. Ważność karnetu ustaje po zrealizowaniu zaplanowanych na dany sezon premier, które decyzją dyrektora mogą być przeniesione na rok (sezon) następny. Niewykorzystany karnet /z przyczyn nie leżących po stronie Teatru/ nie jest podstawą do żądania przez jego nabywcę zwrotu kwoty stanowiącej równowartość biletów.

12.6. **Bilet bezpłatny – opieka** – obowiązuje zasada: 1 miejsce bezpłatne dla opiekuna grupy (jeden opiekun na 15 osób). W przypadku grup ze szkół integracyjnych obowiązuje zasada: 1 miejsce bezpłatne dla opiekuna grupy (jeden opiekun na 10 osób). Do nabycia biletu bezpłatnego uprawnione są:

- opiekunowie grupy uczniów ze szkół, które podpisały deklarację przystąpienia do akcji „Bliżej Teatru Wielkiego",
- opiekunowie grupy uczniów ze szkół integracyjnych,
- grupy zorganizowane, których uczestnikami są osoby z grupą inwalidzką.

12.7. Dyrektor Teatru Wielkiego w Łodzi może w indywidualnych przypadkach podjąć decyzję o przyznaniu „biletów bezpłatnych – opieka" dla grup dzieci i młodzieży z pogotowia opiekuńczego i domów dziecka.

12.8. **Złoty bilet specjalny** – to bilet o wartości biletu normalnego w I strefie (wg cennika na dane wydarzenie), powiększonej o wartość 60 zł, uprawniający posiadacza do skorzystania w przerwie wydarzenia z poczęstunku w saloniku VIP, znajdującym się na II piętrze Teatru.

12.8.1. Aby skorzystać z uprawnień przysługujących posiadaczowi Złotego Biletu Specjalnego należy okazać ten bilet każdorazowo obsłudze saloniku VIP (mieszczącego się na drugim piętrze Teatru), w przypadku jego zagubienia, nie można skorzystać z możliwości jakie przysługiwały na podstawie Złotego Biletu Specjalnego.

12.8.2. Złoty Bilet Specjalny można nabyć jak każdy inny bilet do Teatru Wielkiego w Łodzi.

12.8.3. Złoty Bilet Specjalny nie podlega promocjom i obniżkom.

12.8.4. Złoty Bilet Specjalny nie dotyczy imprez gościnnych.

12.8.5. Jeśli posiadacz Złotego biletu Specjalnego nie wykorzysta przysługujących mu przywilejów, nie przysługuje mu zwrot pieniędzy.

13. Przyjęte dla spektakli Teatru zasady ulg i cen nie mają zastosowania dla imprez obcych.

§ 3
ZWROTY BILETÓW

1. Istnieje możliwość zwrotu gotówki za bilet indywidualny zakupiony na Wydarzenie organizowane przez Teatr Wielki w Łodzi.

2. Przy dokonaniu zwrotu w Kasie Teatru niezbędne jest okazanie paragonu lub faktury VAT dotyczących zwracanych biletów.

3. Zwrotu biletów indywidualnych dokonać można najpóźniej do 3 dni kalendarzowych przed Wydarzeniem (nie wliczając dnia, w którym dokonywany jest zwrot oraz daty Wydarzenia). W dniu Wydarzenia zwrot nie jest możliwy.

4. Bilety indywidualne zakupione online za pośrednictwem portalu internetowego www.bilety24.pl nie podlegają zwrotowi.

5. *skreślony*

6. W przypadku odwołania imprezy obcej zwrot ceny za bilety sprzedane na tę imprezę nastąpi na podstawie przedłożonego biletu wraz z paragonem fiskalnym wyłącznie za bilety zakupione w kasach Teatru Wielkiego w Łodzi.

§ 4
INFORMACJE DLA WIDZÓW Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Teatr Wielki jest przystosowany dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

2. Podjaz dla wózków inwalidzkich znajduje się od wschodniej strony Teatru, wejście od Placu Dąbrowskiego.

3. Teatr Wielki w Łodzi dysponuje windą osobową (wymiary wewnętrzne kabiny: 109x140x210 cm, wymiary w świetle poręczy zamontowanych w kabinie na wysokości 90 cm: 91x132 cm, udźwig 630 kg) dostosowaną do wózków inwalidzkich.

4. Ze względu na specyfikę techniczną widowni i bezpieczeństwo, miejsce dla wózków inwalidzkich jest wyznaczone w przestrzeni pomiędzy parterem i amfiteatrem. Nie ma możliwości dojazdu wózkiem i ustawienia wózka przy rzędzie na widowni (parter, amfiteatr, loże, balkon).

5. Z uwagi na warunki techniczne liczba miejsc na widowni, w tym miejsc dla widzów poruszających się na wózków inwalidzkich, jest ograniczona.

6. Teatr prowadzi rezerwacje specjalnych miejsc na widowni przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Rezerwacji miejsc można

dokonać telefonicznie w Biurze Obsługi Widzów i Promocji Teatru na minimum 3 dni przed Wydarzeniem.

7. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa Teatr zastrzega sobie prawo wyłączenia lub ograniczenia miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich na wybrane Wydarzenia.

§ 5
INFORMACJE DLA WIDZÓW NIEWIDOMYCH I NIEDOWIDZĄCYCH ORAZ OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ WYMAGAJĄCYCH POMOCY PSA ASYSTUCJĄCEGO

1. Teatr zapewnia osobom niewidomym i niedowidzącym pomoc pracowników w poruszaniu się po Teatrze, w celu zapewnienia jak najlepszej obsługi w trakcie Wydarzenia, prosimy o wcześniejszy kontakt z Działem Obsługi Widzów telefonicznie pod numerem 42 633 31 86 lub mailowo pod adresem widz@teatr-wielki.lodz.pl.

2. Zgodnie z art. 20a ust. 1 pkt.1 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób z niepełnosprawnością (Dz.U.2023.100 t.j. z dnia 2023.01.13) Teatr zapewnia wstęp na wydarzenia osobom z niepełnosprawnością z psem asystującym.

3. Warunkiem wstępu psa asystującego jest wyposażenie psa asystującego w uprząż oraz posiadanie przez osobę niepełnosprawną certyfikatu potwierdzającego status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych.

4. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez psa asystującego ponosi osoba z niepełnosprawnością.

5. Osoba z niepełnosprawnością nie jest zobowiązana do zakładania psu asystującemu kagańca oraz prowadzenia go na smyczy.

6. W przypadku zakłócenia przebiegu Wydarzenia przez psa asystującego, pracownicy Teatru mogą zwrócić się z prośbą o zapanowanie nad zwierzęciem, a w ostateczności z prośbą o opuszczenie Teatru bez możliwości zwrotu pieniędzy za bilet.

7. Osoby korzystające z pomocy psa asystującego w Wydarzeniach nie ponoszą w związku z tym żadnych dodatkowych opłat.

8. W przypadku wykupienia biletu w miejscu uniemożliwiającym przebywanie psa asystującego obok osoby z niepełnosprawnością, pracownicy Teatru mogą prosić o zmianę miejsca, w celu zapewnienia komfortu widzowi z psem i pozostałym widzom.

§ 6
KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Mając na względzie dbałość o właściwe przetwarzanie danych osobowych Teatr Wielki w Łodzi zgodnie z obowiązującymi przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO"), a w szczególności art. 13 - 15 RODO, uprzejmie informujemy, co następuje:

1. Administratorem Pani/Pana danych jest Teatr Wielki w Łodzi plac Dąbrowskiego, 90-249 Łódź.

2. Z administratorem danych można się skontaktować poprzez adres e-mail: teatr@teatr-wielki.lodz.pl.

3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować telefonicznie pod numerem +48 42 630 13 51 oraz mailowo: iod@teatr-wielki.lodz.pl.

4. Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. W wypadku niepodania danych wskazanych w treści Regulaminu Teatr nie będzie miał możliwości dokonania rezerwacji biletu.

6. Pani/Pana dane będą przetwarzane:

- w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 b RODO. W ramach ww. podstawy, Administrator przetwarza dane osobowe, w celu zapewnienia możliwości rezerwacji biletów, kontaktowania się z osobami rezerwującymi lub nabywającymi bilety,
- w celu wykonania obowiązku prawnych ciążących na Administratorze - na podstawie art. 6 ust. 1 c RODO,
- do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora - na podstawie art. 6 ust.1 f RODO. Ww. interesy administratora związane są z koniecznością podejmowania przez Administratora działań związanych z prowadzoną działalnością, w tym w szczególności realizacji Przedsięwzięć organizowanych przez Teatr (koncerty, wydarzenia artystyczne).

- w celu przeciwdziałania, zwalczania, a w szczególności zapobiegania rozprzestrzeniania się wirusa COVID -19 oraz innych chorób zakaźnych - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e w zw. z art. 9 ust. 2 lit. i RODO.

7. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą pracownicy Teatru, w zakresie swoich obowiązków służbowych, na podstawie nadanego im upoważnienia. Dane osobowe mogą być również przekazywane podmiotom wspierającym Administratora w świadczeniu usług, przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umów zawartych z Administratorem i wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.

8. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

9. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane:

- przez okres istnienia prawnie uzasadnionego interesu administratora, chyba że wyrazi Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania danych (zgodnie z art. 21 RODO),

- przez czas pełnej realizacji wszystkich obowiązków związanych z celami przetwarzania Pani/Pana danych (w tym m. in. przedawnienia roszczeń organów publicznych/podatkowych).

10. Uprzejmie informujemy, iż przysługują Pani/Panu następujące uprawnienia związane z przetwarzaniem przez Teatr Wielki w Łodzi Pani/Pana danych osobowych:
- prawo do żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych;
- prawo do sprostowania danych;
- prawo do usunięcia danych;
- prawo do ograniczenia przetwarzania;
- prawo do przenoszenia danych (o ile będzie to technicznie możliwe);
- prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), w związku z przetwarzaniem przez Administratora danych osobowych.

11. Ma Pani/Pan prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie - jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a) RODO. Cofnięcie zgody pozostaje bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Pani/Pana danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

12. Zgodę może Pani/Pan odwołać poprzez wysłanie stosownej wiadomości e-mail na adres: teatr@teatr-wielki.lodz.pl

13. Pragniemy zapewnić, iż Teatr Wielki w Łodzi dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych

osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami prawnymi.

14. Teatr Wielki w Łodzi informuje, że podczas spektakli, koncertów i innych wydarzeń artystycznych i edukacyjnych a także podczas przerw oraz przed i po zakończeniu ww. wydarzeń mogą być nagrywane materiały filmowe dokumentujące działania statutowe Teatru, które następnie mogą być wykorzystywane dla potrzeb archiwizacyjnych, jak również w celach promocji i informacji o działalności Teatru.
    Udział w spektaklach, koncertach i innych wydarzeniach artystycznych oraz edukacyjnych organizowanych przez Teatr Wielki w Łodzi jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na utrwalanie wizerunku i nieodpłatne rozpowszechnianie wizerunku utrwalonego podczas wyżej wymienionych wydarzeń na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, na platformach VOD oraz w innych materiałach promocyjnych Teatru Wielkiego w Łodzi i stron trzecich w celu dokumentowania i rozpowszechniania informacji o prowadzonej przez Teatr Wielki w Łodzi działalności kulturalnej i edukacyjnej oraz jego promocji.
    Teatr Wielki w Łodzi jest uprawniony do utrwalania przebiegu spektakli, koncertów i innych wydarzeń artystycznych oraz edukacyjnych organizowanych przez Teatr za pomocą urządzeń rejestrujących obraz
    i dźwięk.