

REGULAMIN

REZERWACJI I ZAKUPU BILETÓW LUB PRODUKTÓW ON-LINE POPRAZ STRONĘ INTERNETOWĄ WWW.TEATRROMA.PL

1

§ 1. DEFINICJE

Regulamin – oznacza niniejszy regulamin zakupu i rezerwacji biletów i/lub produktów poprzez stronę internetową www.teatrroma.pl;

Witryna – oznacza stronę internetową dostępną pod adresem www.teatrroma.pl, i jej podstrony, której administratorem jest Teatr;

Teatr – Teatr Muzyczny ROMA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Nowogrodzka 49 (00-695 Warszawa), działający jako samorządowa instytucja artystyczna, wpisana do Rejestru Instytucji Artystycznych pod numerem RIA/119/85, REGON: 000278072, NIP: 526-03-70-850;

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, możliwy do nabycia lub rezerwacji za pośrednictwem Witryny;

Bilet domowy – oznacza zakupiony Bilet, dostarczony w postaci załączonego do wiadomości email pliku (format PDF) wysłany na wskazany przez Użytkownika adres email;

Produkt – oznacza towar dostępny w ofercie Teatru możliwy do nabycia za pośrednictwem Witryny;

Strona Płatności – strona internetowa www.payu.pl, administrowana przez PayU SA z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzka 182 (60-182 Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399

Kurier – oznacza firmę świadczącą usługi kurierskie na rzecz Teatru; usługę realizuje UPS Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Prądzyńskiego 1/3 (www.ups.com).

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji przez Użytkowników Biletów i/lub zakupu produktów za pośrednictwem Witryny.
2. Każdy Użytkownik przyjmuje zobowiązanie do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem lub rezerwacją Biletu lub zakupem produktów za pośrednictwem Witryny.
3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Witryny oraz rezerwacji, zakupu i realizacji Biletów lub zakupu produktów w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

§ 3 ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA NA BILET

1. Zakup Biletu następuje poprzez złożenie, za pomocą Witryny, zamówienia na Bilet oraz dokonanie za pośrednictwem Strony Płatności zapłaty należności wynikającej z zamówienia, na zasadach określonych w Regulaminie.

2. Złożenie zamówienia możliwe jest w zakładce „kup bilet on-line” będącej podstroną Witryny (www.bilety.teatrroma.pl). Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
 - a. wybór spektaklu, którego dotyczyć ma Bilet lub Bilety,
 - b. wybór opcji „kup bilet”,
 - c. wybór ilości Biletów oraz przypisanych im miejsc na sali,
 - d. określenie sposobu dostawy (Bilet domowy, odbiór w Kasie, przesyłka kurierska)
 - e. podanie danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, adres email, dane adresowe, numer telefonu komórkowego),
 - f. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, o treści wskazanej na podstronie Witryny,
 - g. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „KUP”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w terminie 20 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali, których ma dotyczyć Bilet. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Użytkownik ma prawo zamówić Bilety na spektakle z bieżącego repertuaru Teatru, których sprzedaż Teatr umożliwi za pośrednictwem Witryny.
5. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów na dany spektakl za pośrednictwem Witryny, który może różnić się od okresu sprzedaży biletów w kasach Teatru. Jeżeli Teatr nie postanowi inaczej, złożenie zamówienia będzie możliwe nie później niż na 90 minut przed godziną rozpoczęcia spektaklu, którego dotyczyć ma zamawiany Bilet.
6. Użytkownik ma prawo do zamówienia nie więcej niż 10 Biletów w jednym zamówieniu.
7. W przypadku zamówienia Biletów on-line obowiązują ceny biletów normalnych i nie uwzględnia się zniżek i rabatów.
8. Użytkownik, który złożył zamówienie, otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia w formie wiadomości email, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zostanie wysłane niezwłocznie po otrzymaniu zamówienia przez Teatr. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać:
 - a. dane spektaklu, na który obowiązywać ma Bilet lub Bilety (tytuł, data, sala, miejsce),
 - b. dane zamówionego Biletu lub Biletów (cena),
 - c. informację o cenie dostawy Biletu lub Biletów w przypadku dostawy Kurierem,
 - d. numer zamówienia,
 - e. termin płatności, po którego bezskutecznym upływie zamówienie zostanie automatycznie anulowane,
 - f. link do płatności on-line (Strona Płatności).

§ 4 ZŁOŻENIE REZERWACJI NA BILET

1. Rezerwacja Biletu możliwa jest w zakładce „kup bilet on-line” będącej podstroną Witryny (www.bilety.teatrroma.pl) . Złożenie rezerwacji następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
 - a. wybór spektaklu, którego dotyczyć ma Bilet lub Bilety,
 - b. wybór opcji „rezerwuj”,
 - c. wybór ilości Biletów oraz przypisanych im miejsc na sali,
 - d. podanie danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, adres email, dane adresowe, numer telefonu komórkowego),

- e. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, o treści wskazanej na podstronie Witryny,
 - f. dokonanie rezerwacji poprzez kliknięcie w ikonę „rezerwuj”.
2. Dokonanie rezerwacji powinno nastąpić nie później niż w terminie 20 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali, których ma dotyczyć Bilet. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.
3. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania, na które spektakle z repertuaru Teatru będzie możliwa rezerwacja na pośrednictwem Witryny, jak również o okresie, w którym rezerwacja Biletu na dany spektakl będzie możliwa. Jeżeli Teatr nie postanowi inaczej, dokonanie rezerwacji będzie możliwe nie później niż na 3 dni przed godziną rozpoczęcia spektaklu, którego dotyczyć ma rezerwowany Bilet.
4. Użytkownik ma prawo do rezerwacji za pośrednictwem Witryny nie więcej niż 10 Biletów na dany spektakl.
5. Użytkownik podczas dokonywania rezerwacji za pośrednictwem Witryny nie wybiera kategorii cenowej Biletu. Ewentualny wybór Biletu zniżkowego (wraz z weryfikacją dokumentu uprawniającego do zniżki) ma miejsce podczas odbioru zarezerwowanego Biletu w kasie Teatru.
6. Użytkownik, który dokonał rezerwacji, otrzyma potwierdzenie jej przyjęcia w formie wiadomości email, która zostanie wysłana na adres podany podczas dokonywania rezerwacji. Potwierdzenie rezerwacji zostanie wysłane niezwłocznie od otrzymania rezerwacji przez Teatr. Potwierdzenie rezerwacji będzie zawierać:
 - a. dane spektaklu, na który obowiązywać ma Bilet lub Bilety (tytuł, data, sala, miejsce),
 - b. dane zamówionego Biletu lub Biletów (cena)
 - c. dane zarezerwowanych miejsc na sali (rzęd, miejsce),
 - d. numer rezerwacji,
 - e. termin płatności za rezerwację
7. Zakup Biletu zarezerwowanego poprzez Witrynę możliwy jest wyłącznie w ciągu dwóch dni od złożenia rezerwacji w kasie Teatru nie później jednak niż na jeden dzień przed datą spektaklu. Użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie Biletu przed klientami Teatru, którzy nie dokonali rezerwacji.
8. Zakup zarezerwowanego Biletu następuje poprzez:
 - a. podanie w kasie Teatru otrzymanego numeru rezerwacji, a w razie jego braku – imienia i nazwiska (wraz z okazaniem dokumentu ze zdjęciem) oraz adresu email i numeru telefonu komórkowego,
 - b. zapłatę w kasie Teatru ceny za Bilety, zgodnie ze złożoną rezerwacją.
9. W przypadku nie odebrania zamówienia w ustalonym terminie rezerwacja zostaje bezpowrotnie automatycznie anulowana o czym Użytkownik zostaje powiadomiony drogą mailową.
10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru rezerwacji osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w kasie Teatru kilku osób podających ten sam numer rezerwacji, upoważnioną do zakupu zarezerwowanego Biletu będzie osoba, która zgłosiła się w kasie jako pierwsza.
11. Teatr nie odpowiada za niemożność zakupu zarezerwowanego Biletu z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności:
 - a. w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym dokonanie rezerwacji przez Użytkownika,
 - b. w przypadku niemożności odbioru Biletu w czasie wskazanym w punkcie 9. niniejszego paragrafu ze względu na kolejkę przed kasą Teatru.

12. Niedopuszczalne jest samodzielne opłacanie rezerwacji przez Użytkowników przelewem na konto Teatru! Każdorazowe takie rozwiązanie musi być konsultowane z Działem Rezerwacji Teatru. W innym przypadku środki będą zwracane na konto Użytkownika.

§ 5 ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA NA PRODUKT

1. Zakup Produktów następuje poprzez złożenie, za pomocą Witryny, zamówienia na Produkt oraz dokonanie za pośrednictwem Strony Płatności zapłaty należności wynikającej z zamówienia, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Złożenie zamówienia możliwe jest w zakładce „sklep on-line” będącej podstroną Witryny (www.bilety.teatrroma.pl). Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Witryny następujących czynności:
 - a. wybór Produktów do „koszyka”,
 - b. określenie sposobu dostawy (odbiór w Kasie, przesyłka kurierska)
 - c. podanie danych osobowych Użytkownika (imię, nazwisko, adres email, dane adresowe, numer telefonu komórkowego),
 - d. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz oświadczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownika, o treści wskazanej na podstronie Witryny,
 - e. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w ikonę „KUP”.
3. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż w terminie 20 minut od momentu zaznaczenia pierwszego Produktu. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Użytkownik ma prawo zamówić Produkty z oferty Teatru, których sprzedaż Teatr umożliwi za pośrednictwem Witryny.
5. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Produktów za pośrednictwem Witryny.
6. Użytkownik, który złożył zamówienie, otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia w formie wiadomości email, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia zostanie wysłane niezwłocznie od otrzymania zamówienia przez Teatr. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać:
 - a. numer zamówienia,
 - b. dane zamówionego Produktu (nazwa i cena),
 - c. informację o cenie dostawy Produktu w przypadku dostawy Kurierem,
 - d. termin płatności, po którego bezskutecznym upływie zamówienie zostanie automatycznie anulowane.
7. Zamówienia niestandardowe i na przesyłki zagraniczne można składać wyłącznie drogą mailową na adres: sklep@teatrroma.pl.

§ 6 PŁATNOŚĆ ZA ZAMÓWIENIA

1. Płatność za Bilet lub Produkt zamówiony za pośrednictwem Witryny możliwa będzie wyłącznie za pomocą Strony Płatności, na którą Użytkownik zostanie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia.
2. Użytkownik ma możliwość zapłaty za zamówione Bilety wyłącznie za pomocą form płatności udostępnionych na Stronie Płatności.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych Biletów i/lub Produktów wraz z kosztem ich dostawy. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do wykonania płatności na raty lub oddzielnie za poszczególne Bilety i/lub Produkty.

4. Płatność powinna być dokonana nie wcześniej niż w momencie złożenia zamówienia i nie później niż w terminie 15 minut od złożenia zamówienia. Po bezskutecznym upływie terminu na dokonanie płatności zamówienie Użytkownika zostanie anulowane, o czym Użytkownik zostanie poinformowany wiadomością email wysłaną na adres email wskazany w zamówieniu. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Teatr informacji o wykonaniu płatności.
5. Płatność dokonana po upływie 15 minut od złożenia zamówienia zostanie zaksięgowana na Stronie Płatności jako przedpłata, której wykorzystanie lub zwrot następują zgodnie z postanowieniami regulaminu Strony Płatności.
6. Ceny wskazane na stronach Witryny, w potwierdzeniu zamówienia oraz na Bilecie są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT obliczony zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Niedopuszczalne jest samodzielne opłacanie zamówienia przez Użytkowników tradycyjnym przelewem na konto Teatru. Każdorazowe takie rozwiązanie musi być konsultowane z Działem Rezerwacji Teatru. W innym przypadku środki będą zwracane na konto Użytkownika.

§ 7 DOSTAWA I REALIZACJA BILETÓW

1. W przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy jako „bilet domowy” po dokonaniu płatności Użytkownik otrzyma Bilet w formie wiadomości email – około 5 minut od dokonania płatności, nie później jednak niż w terminie 20 minut od złożenia zamówienia. Na adres email Użytkownika zostanie wysłana wiadomość email zawierająca Bilet w postaci pliku w formacie PDF.
2. Wyposażeniem niezbędnym do wykorzystania Biletu wysłanego Użytkownikowi w formie email jest:
 - a. komputer z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF,
 - b. drukarka komputerowa z czarnym tuszem oraz biały papier.
3. Wydrukowany Bilet ważny jest od momentu jego otrzymania po dokonaniu płatności, do momentu zakończenia spektaklu, którego dotyczył. Użytkownik na podstawie Biletu nie ma prawa do udziału w innym spektaklu niż tym, którego dotyczy Bilet.
4. Użytkownik, który z jakichkolwiek przyczyn nie jest w stanie przedstawić Biletu w sposób wskazany w punkcie 3 niniejszego paragrafu, ma możliwość odbioru Biletu w kasie Teatru, na poniższych zasadach:
 - a. bilet można odebrać wyłącznie w kasie Teatru,
 - b. odbiór Biletu w kasie Teatru możliwy będzie nie później niż w terminie 15 minut przed rozpoczęciem spektaklu, którego Bilet dotyczy,
 - c. użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w odbiorze Biletu przed innymi klientami Teatru zakupującymi bilety bezpośrednio w kasie Teatru,
5. W przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy jako „odbiór w kasie” po dokonaniu płatności można zgłosić się do Kasy Teatru. Opłacony bilet można odbierać w kasie Teatru do dnia spektaklu, którego dotyczy bilet. Z uwagi na komfort widzów prosimy o odbiór biletów najpóźniej na pół godziny przed rozpoczęciem wydarzenia.
6. Celem odbioru Biletu w kasie Teatru Użytkownik powinien okazać dokument tożsamości (dowód osobisty, legitymację) oraz podać następujące dane:
 - a. numer zamówienia określony w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia,
 - b. adres email i numer telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
7. W przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy jako „przesyłka kurierska” realizacja zamówienia nastąpi maksymalnie w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od momentu zaksięgowania wpłaty na koncie Teatru. Bilety zostaną wysłane przesyłką

kurierską na adres wskazany w zamówieniu. Koszt przesyłki wynosi 25,00 zł brutto. Przesyłki kurierskie realizowane są na terenie Polski.

8. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru transakcji osobom trzecim.
9. Teatr nie odpowiada za niemożność odbioru Biletu w kasie Teatru z przyczyn od niego niezależnych, w szczególności:
 - a. w przypadku chwilowej lub trwałej utraty połączenia z systemem informatycznym weryfikującym wpłynięcie płatności Użytkownika,
 - b. w przypadku niemożności odbioru Biletu ze względu na kolejkę przed kasą Teatru.

W takim wypadku Użytkownik nie jest uprawniony do udziału w spektaklu, żądania od Teatru zamiany Biletu na inny, ani żądania zwrotu płatności lub zapłaty jakiegokolwiek innego ekwiwalentu.

10. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie Biletu osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się w Teatrze kilku osób z tym samym Biletem, upoważnioną do udziału w spektaklu będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała Bilet jako pierwsza.
11. W przypadku powzięcia wątpliwości co do oryginalności Biletu lub osoby uprawnionej do jego realizacji, pracownik Teatru jest upoważniony do zażądania okazania przez Użytkownika dowodu tożsamości w celu weryfikacji danych.
12. W przypadku, gdy Użytkownik opuszcza salę w trakcie trwania spektaklu, powinien okazać pracownikowi Teatru Bilet pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę i udziału w dalszej części spektaklu.

§ 8 DOSTAWA I REALIZACJA PRODUKTÓW

1. W przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy jako „odbiór w kasie” po dokonaniu płatności można zgłosić się do Kasy Teatru w celu odebrania opłaconych Produktów.
2. Celem odbioru Produktów w kasie Teatru Użytkownik powinien okazać dokument tożsamości (dowód osobisty, legitymację) oraz podać następujące dane:
 - a. numer zamówienia określony w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia,
 - b. adres email i numer telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
3. W przypadku wyboru przez Użytkownika sposobu dostawy jako „przesyłka kurierska” realizacja zamówienia nastąpi maksymalnie w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych od momentu zaksięgowania wpłaty na koncie Teatru. Produkty zostaną wysłane przesyłką kurierską na adres wskazany w zamówieniu. Koszt przesyłki wynosi 25,00 zł brutto. Wybór opcji dostawy jest możliwy na termin nie krótszy niż 3 dni przed wybraną przez klienta datą przedstawienia. Przesyłki realizowane są wyłącznie na terenie Polski.
4. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru transakcji osobom trzecim.

§ 9 ZWROT BILETU

1. Zgodnie z art. 16 ust. 2 pkt 2 Ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów Użytkownikowi nie przysługuje możliwość zwrotu zakupionych biletów.
2. Bilet, który nie zostanie zrealizowany lub odebrany w kasie Teatru nie podlega wymianie lub zwrotowi. Prawo do zwrotu nie przysługuje także w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu spektaklu.
3. Użytkownik ma prawo do zwrotu Biletu wyłącznie w przypadku odwołania spektaklu, którego dotyczy Bilet.

4. W przypadku odwołania spektaklu Teatr bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników w formie wiadomości email wysłanej na adres wskazany w zamówieniu i/lub telefonicznie na numer wskazany w zamówieniu.
5. W przypadku odwołania spektaklu Użytkownik, pod rygorem utraty prawa do zwrotu Biletu, powinien zgłosić zwrot Biletu:
 - a. w kasie Teatru – nie później niż w dniu spektaklu, którego dotyczył Bilet,
 - b. w formie elektronicznej, zgodnie z punktem 7. Regulaminu - w terminie 7 dni od wystania przez Teatr informacji o odwołaniu spektaklu nie później jednak niż w dniu spektaklu, którego dotyczył Bilet.
6. W przypadku określonym w punkcie 5a niniejszego paragrafu, zwrot nastąpi po okazaniu w kasie Teatru Biletu i paragonu.
7. W przypadku określonym w punkcie 5b niniejszego paragrafu, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia zwrotu Biletu wyłącznie w formie wiadomości email wysłanej na adres wskazany w § 11 pkt. 1 Regulaminu z adresu wskazanego w zamówieniu, w której należy:
 - a. wpisać jako tytuł wiadomości: „zwrot biletu”
 - b. zamieścić jako załącznik wypełniony, podpisany i zeskanowany formularz zwrotu biletu, który dostępny będzie w wiadomości o której mowa w punkcie 4 niniejszego paragrafu w formacie PDF o nazwie „Formularz zwrotu biletów”.
 - c. zamieścić jako załącznik potwierdzenie dokonania płatności oraz Bilety otrzymane w formacie PDF.
8. W przypadku określonym w punkcie 3 niniejszego paragrafu, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia zwrotu Biletu - wedle swojego wyboru - w sposób wskazany w punkcie 5 niniejszego paragrafu.
9. W przypadku zgłoszenia zwrotu Biletu w kasie Teatru Użytkownik otrzyma zwrot płatności w takiej formie w jakiej była dokonana zapłata, bezzwłocznie po zweryfikowaniu zasadności zwrotu przez pracownika Teatru. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Użytkownik otrzyma w kasie Teatru informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.
10. W przypadku zgłoszenia zwrotu w formie email Teatr w terminie 7 dni od otrzymania zgłoszenia:
 - a. zwróci płatność przelewem bankowym na rachunek wskazany w formularzu zwrotu biletu, albo
 - b. poinformuje Użytkownika o odmowie zwrotu płatności i jej przyczynach, w formie wiadomości email wysłanej na adres, z którego wysłano zgłoszenie zwrotu.

§ 10 ZWROT PRODUKTU

1. Użytkownik może zrezygnować z zamówienia, jeśli składające się na nie produkty nie zostały jeszcze przygotowane do wysyłki: kontaktując się z Działem Sprzedaży na adres mailowy: sklep@teatrroma.pl.
2. Użytkownik będący osobą fizyczną, dokonujący zakupów w Witrynie w zakresie niezwiązanym z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument) może odstąpić od umowy sprzedaży produktu zakupionego w Witrynie bez podawania przyczyny w ciągu 10 (dziesięć) dni kalendarzowych od dnia otrzymania zrealizowanego zamówienia (wydania produktu), za wyjątkiem (stosownie do art. 10 ust. 3 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (tekst jednolity z dnia 14 września 2012 r., Dz. U. z 2012 r., poz. 1225):
 - a. rozpakowanych z fabrycznego opakowania nagrań audialnych, wizualnych, zapisanych na nośnikach;

- b. produktów, których stan po odbiorze przez Użytkownika uległ zmianie, chyba że zmiana konieczna była w granicach zwykłego zarządu.
3. Odstąpienie od umowy zgodnie z ust. 2 powyżej wymaga złożenia oświadczenia na piśmie w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu Teatrowi na swój koszt produktu w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, zgodnie z postanowieniami ust. 4 niniejszego paragrafu w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa. Koszt zwrotu produktu w wyniku odstąpienia ponosi Użytkownik. Teatr zwróci Użytkownikowi w terminie 14 dni otrzymane od Użytkownika płatności na rachunek bankowy z którego wpłynęły środki na rachunek Teatru.
4. Użytkownik, który odstąpił od umowy zgodnie z ust. 2 powyżej, może zwrócić Produkt w całości lub części:
 - a. w Kasie Teatru – podczas odbioru Produktu;
 - b. po odebraniu Produktu dostarczonego kurierem – Produkty, co do których Użytkownik odstąpił od umowy, należy odesłać do Teatru;
 - c. w przypadku produktów odebranych w Kasie Teatru – zwrócić je do Kasy Teatru.
5. Teatr nie odbiera kierowanych do niej przesyłek odesłanych za pobraniem i nie odpowiada za koszty związane z takimi przesyłkami.

§ 11 PROCEDURA REKLAMACJI

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania Witryny rezerwacji i sprzedaży Biletów oraz sprzedaży Produktów za jej pośrednictwem należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Teatru: rezerwacja@teatrroma.pl lub korespondencyjnie na adres Teatru z dopiskiem „reklamacja”.
2. Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom Witryny.
3. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 14 dni od daty powzięcia przez Użytkownika informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. O momencie dotarcia reklamacji decyduje data otrzymania reklamacji. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
4. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres Użytkownika jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Teatr w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty ich złożenia.
6. Decyzja Teatru w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Użytkownik o decyzji Teatru zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji z Użytkownikiem.
8. Użytkownik ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem powszechnym.

§ 12 NEWSLETTER

1. Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Teatru informacji handlowych drogą elektroniczną, poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w trakcie realizacji zamówienia on-line lub w terminie późniejszym na stronie www.teatrroma.pl. W przypadku wyrażenia takiej zgody, Użytkownik otrzymywać będzie na podany przez siebie adres poczty elektronicznej biuletyn informacyjny (Newsletter) Teatru. Dane w postaci adresu poczty elektronicznej będą przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 Nr 101, poz. 926 ze zm.) przez Teatr Muzyczny Roma, z siedzibą przy ul. Nowogrodzkiej 49 w Warszawie w celu

wysyłania Newslettera. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

2. Klient może w dowolnym momencie zrezygnować z prenumeraty samodzielnie, poprzez odznaczenie stosownego pola zaznaczonego na końcu każdego wysłanego przez Teatr Newslettera.

§ 13 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Użytkowników jest Teatr Muzyczny ROMA z siedzibą w Warszawie, przy ul. Nowogrodzkiej 49 (00-695 Warszawa). Dane osobowe będą przetwarzane w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez użytkownika z Witryny, w tym rezerwacji Biletu lub przygotowania i realizacji sprzedaży Biletu lub Produktu.
2. Podanie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny, lecz niezbędny do rezerwacji i zakupu Biletu i/lub Produktu. Użytkownikom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo dostępu do takich danych, ich poprawiania oraz żądania usunięcia.

§ 14 POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Pliki cookies zwane także ciasteczkami to pliki tekstowe zapisywane i przechowywane w pamięci urządzenia wykorzystywanego do przeglądania stron internetowych (np. komputer PC, notebook, tablet, palmtop, telefon komórkowy). Z plikami tymi, po ich zapisaniu, łączy się serwer albo serwery uzyskując do nich odpowiedni dostęp.
2. Strona internetowa www.teatrroma.pl oraz wszystkie jej podstrony korzystają z plików cookies wyłącznie w celach statystycznych.
3. Poprzez zmianę ustawień oprogramowania wykorzystywanego do przeglądania strony internetowej www.teatrroma.pl i jej podstron, istnieje możliwość określenia warunków przechowywania oraz warunków uzyskiwania dostępu do plików cookies wykorzystywanych przez tę stronę i jej podstrony, w szczególności możliwość całkowitego wyłączenia ich obsługi.
4. W celu zmiany ustawień związanych z obsługą plików cookies należy odpowiednio skonfigurować oprogramowanie wykorzystywane do przeglądania strony internetowej www.teatrroma.pl i jej podstron. Stosowne informacje w tym zakresie można uzyskać korzystając z pomocy technicznej dla takiego oprogramowania lub kontaktując się z jego dostawcą.
5. Brak zmiany ustawień oprogramowania wykorzystywanego do przeglądania strony internetowej www.teatrroma.pl i jej podstron, stanowi w myśl art. 173 ust. 2 Ustawy prawo telekomunikacyjne wyrażenie zgody na korzystanie przez tę stronę i jej podstron z plików cookies w celach wyżej określonych.

§ 15 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownicy składają rezerwacje i zamówienia, i otrzymują Bilety, chyba że problemy z tym związane spowodowane są nieprawidłowym działaniem aplikacji lub podmiotów, za które Teatr ponosi odpowiedzialność zgodnie z przepisami prawa. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, i potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn przez niego niezawinionych, indywidualne ustawienia komputerów Użytkowników oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców zapewniających Użytkownikowi dostęp do sieci Internet.

2. Niniejszy Regulamin dostępny jest dla Użytkowników w siedzibie Teatru, w kasie Teatru oraz na stronie www.teatrroma.pl. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się regulamin „Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w Teatrze Muzycznym ROMA” dostępny w kasie Teatru oraz na stronach Witryny.
3. Teatr zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu w Witrynie. W przypadku zmiany Regulaminu, Teatr zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na Witrynie z minimum 2-dniowym wyprzedzeniem. Użytkownik bezwarunkowo akceptuje taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie
4. Teatr zastrzega sobie prawo do:
 - a. jednostronnego decydowania o zawartości Witryny, dokonywania w nim zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzenia Użytkowników o swoich zamiarach;
 - b. czasowego zawieszania działania Witryny i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych Biletów przez Witrynę;przy czym decyzje te nie będą naruszać praw nabytych uprzednio przez Użytkowników.
5. Teatr zastrzega, że korzystanie z Witryny odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Użytkownika. Teatr nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie z Witryny przebiegało będzie bez błędów, wad, czy przerw. Teatr nie odpowiada za:
 - a. jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania Witryny bądź też jej czasowej niedostępności;
 - b. jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika;
 - c. jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze stron Witryny;
6. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Użytkowników i Teatru.

DZIAŁ SPRZEDAŻY
Teatru Muzycznego ROMA

REZERWACJA
tel. 22 628 89 98 / mail: rezerwacja@teatrroma.pl

KASA BILETOWA
tel. 22 628 03 60 / mail: kasa@teatrroma.pl

OBSŁUGA SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ
tel. 22 628 70 71 wew. 131 / mail: sklep@teatrroma.pl