

REGULAMIN

REZERWACJI I ZAKUPU BILETÓW ORAZ PRODUKTÓW POPRZEC STRONĘ INTERNETOWĄ WWW.TEATRROMA.PL

§1. DEFINICJE

Regulamin - oznacza niniejszy regulamin zakupu i rezerwacji biletów 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. Nowogrodzkiej 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;

Wydarzenia – publiczne wykonania spektakli teatralnych i innych form teatralnych, koncerty i wszelkie inne wydarzenia artystyczne i kulturalne organizowane lub współorganizowane przez Teatr w jego siedzibie, na które Teatr prowadzi sprzedaż biletów

Bilet - oznacza dokument uprawniający do udziału w oznaczonym Wydarzeniu możliwy do nabycia lub rezerwacji za pośrednictwem Witryny. Bilet wskazuje oznaczone miejsce na widowni, z zastrzeżeniem Wydarzeń, co do których obowiązują ograniczenia w udostępnianiu miejsc – Bilet na takie Wydarzenie może zawierać informacje wyłącznie o terminie i nazwie Wydarzenia bez wskazanego numeru miejsca. ;

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.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji przez Użytkowników Biletu oraz zakupu Produktu za pośrednictwem Witryny.
2. Każdy Użytkownik przyjmuje zobowiązanie do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu przed zakupem lub rezerwacją Biletu lub zakupem Produktu za pośrednictwem Witryny. Każdy widz jest zobowiązany do zapoznania się i przestrzegania postanowień Regulaminu uczestnictwa widzów w wydarzeniach artystycznych organizowanych w Teatrze Muzycznym Roma w związku z przeciwdziałaniem rozprzestrzenianiu się wirusa SARS-CoV-2.
3. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Witryny oraz rezerwacji, zakupu i realizacji Biletu lub zakupu Produktu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.
4. Teatr udostępnia miejsca zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, stosując ewentualne ograniczenia w zakresie prowadzenia działalności twórczej związanej z

wszelkimi zbiorowymi formami kultury i rozrywki.

5. Do korzystania z Witryny, w tym przeglądania asortymentu oraz składania zamówień na Bilety lub Produkty, niezbędne jest:
 - a. urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet i przeglądarką internetową typu Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Safari;
 - b. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).

§ 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 wydarzenia,
 - b. wybór opcji „kup bilet”,
 - c. wybór ilości Biletów oraz przypisanych im miejsc na Sali, jeśli na Wydarzenie nie obowiązują ograniczenia w udostępnianiu miejsc (dla Wydarzeń z ograniczeniami w udostępnieniu miejsc można wybrać wyłącznie ilość Biletów, a miejsca będą zajmowane w kolejności przybycia do Teatru zgodnie ze wskazaniem pracowników Obsługi Widzów),
 - 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, a w przypadku miejsc nienumerowanych od momentu wyboru liczby Biletów. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
4. Użytkownik ma prawo zamówić Bilety na Wydarzenia 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 dane Wydarzenie 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 Wydarzenia, którego dotyczyć ma zamawiany Bilet.
6. Użytkownik ma prawo do jednorazowego zamówienia nie więcej niż 10 Biletów.
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 Wydarzenia, na które 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 wydarzenia,
 - b. wybór opcji „rezerwuj”,
 - c. wybór ilości Biletów oraz przypisanych im miejsc na sali, jeśli na Wydarzenie nie obowiązują ograniczenia w udostępnianiu miejsc (dla Wydarzeń z ograniczeniami w udostępnieniu miejsc można wybrać wyłącznie ilość Biletów, a miejsca będą zajmowane w kolejności przybycia do Teatru zgodnie ze wskazaniem pracowników Obsługi Widzów),
 - 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, a w przypadku miejsc nienumerowanych od momentu wyboru liczby Biletów. Upływ powyższego terminu powoduje wygaśnięcie Witryny i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury rezerwacji.
3. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania, na które Wydarzenia z repertuaru Teatru będzie możliwa rezerwacja za 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, w przypadku miejsc nienumerowanych od momentu liczba Biletów),
 - 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 wydarzenia. Użytkownikowi nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie Biletu w kasie Teatru 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 oraz adresu email i numeru telefonu komórkowego,
 - b. zapłatę w kasie Teatru ceny za Bilety, zgodnie ze złożoną rezerwacją.
9. W przypadku nie odebrania zarezerwowanego Biletu w ustalonym terminie rezerwacja zostaje

bezpłatnie automatycznie anulowana o czym Użytkownik zostaje powiadomiony drogą poczty elektronicznej.

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 7. 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 Strony Płatności.
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: kasa@teatrroma.pl.

§ 6 PŁATNOŚĆ ZA ZAMÓWIENIA

1. Płatność za Bilet lub Produkt zamówiony za pośrednictwem Witryny możliwa będzie www.teatrroma.pl

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 zgodnie z regulaminem Strony Płatności.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych Biletów lub Produktów wraz z kosztem ich dostawy. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do wykonania płatności na raty lub oddzielnie za poszczególne Bilety 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 Wydarzenia, którego dotyczy. Użytkownik na podstawie Biletu nie ma prawa do udziału w innym Wydarzeniu 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 wydarzenia, 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 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 Wydarzeniu, 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, gdy Użytkownik opuszcza salę w trakcie trwania wydarzenia, powinien okazać pracownikowi Teatru Bilet pod rygorem utraty prawa do powrotu na salę i udziału w dalszej części wydarzenia.

§ 8 DOSTAWA I REALIZACJA ZAMÓWIEŃ 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 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. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie przez Użytkownika. Powyższe nie narusza praw konsumenta, zgodnie z art. 38 pkt. 12) ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827 z późn. zmianami).
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 wydarzenia.
3. Użytkownik ma prawo do zwrotu Biletu wyłącznie w przypadku odwołania Wydarzenia, którego dotyczy Bilet.
4. W przypadku odwołania Wydarzenia Teatr bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie Użytkowników w formie wiadomości email wysłanej na adres wskazany w zamówieniu lub telefonicznie na numer wskazany w zamówieniu.
6. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, Teatr może zezwolić Klientom, którzy dokonali zakupu Biletu na Wydarzenia, które zostały odwołane na dokonanie wymiany Biletu na Bilet na Wydarzenie w innym terminie w tej samej cenie lub na kartę musicalową umożliwiającą

wykupienie Biletu na inne Wydarzenia repertuarowe Teatru w okresie 12 miesięcy od daty aktywacji karty musicalowej, która zostanie aktywowana w terminie 3 dni roboczych od daty otrzymania informacji od Klienta o zgodzie na otrzymanie karty musicalowej. Aktywna karta musicalowa będzie do odbioru w Kasie Teatru, a na wniosek Klienta może zostać wysłana za pomocą Poczty Polskiej przesyłką poleconą na adres wskazany przez Klienta na koszt Teatru. W przypadku odwołania Wydarzenia Użytkownik, pod rygorem utraty prawa do zwrotu Biletu, powinien zgłosić zwrot Biletu nie później niż w terminie 30 dni od daty odwołanego wydarzenia, w kasie Teatru lub za pomocą poczty elektronicznej w trybie określonym w ust. 7 poniżej.

7. W przypadku zgłoszenia zwrotu Biletu za pomocą poczty elektronicznej, Użytkownik wysyła wiadomości email 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 zgłoszenia zwrotu Biletu w kasie Teatru Użytkownik jest zobowiązany okazać Bilet i paragon lub potwierdzenie dokonania płatności za Bilet podlegający zwrotowi. Bezzwłocznie po zweryfikowaniu zasadności zwrotu przez pracownika Teatru, Teatr dokona zwrotu zapłaconej ceny w takiej formie w jakiej była dokonana zapłata. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Użytkownik otrzyma w kasie Teatru informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.
9. Z zastrzeżeniem ust. 10, w przypadku zgłoszenia zwrotu za pomocą poczty elektronicznej Teatr w terminie 7 dni od otrzymania zgłoszenia:
 - a. zwróci zapłaconą cenę 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. W przypadku, gdy odwołanie Wydarzenia nastąpiło z powodów epidemicznych, a Teatr nie odmówił zwrotu płatności, Teatr zwróci zapłaconą cenę przelewem bankowym na rachunek wskazany w formularzu zwrotu biletu w terminie 180 dni od daty odwołania Wydarzenia.

§10 ZWROT PRODUKTU

1. Każdy Użytkownik może zrezygnować z zamówienia na Produkty, 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) lub w zakresie związanym z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, może odstąpić od umowy sprzedaży Produktu zakupionego w Witrynie bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6 poniżej w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania zrealizowanego zamówienia (wydania produktu), za wyjątkiem (stosownie do art. 38 pkt. 9 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta ([Dz.U.2014.827](#) z późn. Zm.): rozpakowanych z fabrycznego opakowania nagrań audialnych, wizualnych, zapisanych na nośnikach.
3. Odstąpienie od umowy zgodnie z ust. 2 powyżej wymaga złożenia oświadczenia na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej jako skan podpisanego oświadczenia o odstąpieniu na adres: kasa@teatrroma.pl w terminie wskazanym w ust. 2 powyżej (decyduje data nadania

oświadczenia). Uprawniony Użytkownik może skorzystać ze wzoru oświadczenia wysłanego wraz z Produktem lub wydrukować wzór stanowiący załącznik nr 2 do Umowy lub znajdujący się pod linkiem **POBIERZ FORMULARZ**.

3. W takim przypadku Użytkownik zobowiązany jest do zwrotu Teatrowi Produktu w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
4. Bezpośredni koszt zwrotu produktu w wyniku odstąpienia ponosi uprawniony Użytkownik dokonujący odstąpienia. Jednocześnie ponosi On odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru produktu, jego cechy lub funkcjonowanie.
5. Uprawniony Użytkownik, który odstąpił od umowy ma obowiązek zwrócić produkt Teatrowi, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia odstąpienia od umowy.
6. Konsument, który odstąpił od umowy zgodnie z ust. 2 powyżej, dokonuje zwrotu Produktu w następujący sposób:
 - a. w Kasie Teatru - podczas odbioru Produktu; albo
 - b. po odebraniu Produktu dostarczonego kurierem - Produkty, co do których Użytkownik odstąpił od umowy, należy odesłać do Teatru; albo
 - c. w przypadku produktów odebranych w Kasie Teatru - zwrócić je do Kasy Teatru.
7. Teatr nie odbiera kierowanych do niej przesyłek odesłanych za pobraniem i nie odpowiada za koszty związane z takimi przesyłkami.
8. Teatr dokona zwrotu należności niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni kalendarzowych w przypadku:
 - a. anulowania zamówienia opłaconego z góry przed jego realizacją;
 - b. zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) z zamówienia, które zostało dostarczone za pośrednictwem Kuriera;
 - c. zwrotu produktu (odstąpienia od umowy) z zamówienia, które zostało odebrane w kasie Teatru i było uprzednio opłacone z góry.
9. Teatr dokona zwrotu pieniędzy na rachunek bankowy Użytkownika, z którego wpłynęły środki na rachunek bankowy Teatru.

§ 11 PROCEDURA REKLAMACJI

1. Teatr jest odpowiedzialny wobec Użytkownika, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia), gdzie wadą fizyczną jest niezgodność dostarczonych produktów z umową. Spółka odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem 2 (dwóch) lat od dnia wydania produktu Użytkownikowi.
2. Prawo do składania reklamacji w trybie niniejszego Regulaminu przysługuje wyłącznie Użytkownikom.
3. Wszelkie reklamacje należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej Teatru: kasa@teatrroma.pl lub pisemnie na adres Teatru z dopiskiem „reklamacja”.
4. W celu rozpatrzenia reklamacji Użytkownik powinien zwrócić reklamowany Produkt oraz wraz z dowodem zakupu oraz opisem zawierającym imię, nazwisko, dokładny adres Użytkownika jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji. Użytkownik może skorzystać z formularza reklamacji, którego wzór znajdujący się pod linkiem **POBIERZ FORMULARZ** lub w kasie Teatru.
5. Reklamacje będą rozpatrywane przez Teatr w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich złożenia. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę doręczenia do Teatru reklamowanego Produktu wraz z opisem.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji z Użytkownikiem.
7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Użytkownika – Teatr niezwłocznie wymieni produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Nie wpływa to na możliwość złożenia przez Użytkownika oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku braku możliwości wymiany produktu,

usunięcia wady produktu lub obniżenia ceny Teatr zwróci należność niezwłocznie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

8. Użytkownik ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem powszechnym.
9. Użytkownik nabywający produkt w celu związanym bezpośrednio z jego działalnością zawodową lub gospodarczą lub w zakresie związanym z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej ma prawo złożyć reklamację stosownie do obowiązujących w tej mierze przepisów prawa, przy czym odpowiedzialność Teatru z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktów ogranicza się do kwoty, jaką Użytkownik zapłacił Teatrowi za nabycie danego produktu.

§ 12 Informacja handlowa (newsletter)

Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymywanie od Teatru informacji handlowych drogą elektroniczną, poprzez zaznaczenie odpowiedniej opcji w trakcie realizacji zamówienia przez Internet 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 osobowe są przechowywane i przetwarzane przez Teatr z zachowaniem wymogów ochrony danych osobowych określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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”) oraz innych obowiązujących przepisów prawa polskiego i europejskiego dotyczących ochrony danych osobowych.. Administratorem danych osobowych jest Teatr Muzyczny ROMA z siedzibą w Warszawie (00-695), ul. Nowogrodzka 49, wpisany do rejestru instytucji artystycznych prowadzonym przez Biuro Kultury m.st. Warszawy pod numerem: RIA /119/85, NIP: 526-030-78-50, nr REGON: 000278072. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych w związku z Newsletterem dostępne są pod adresem: <https://www.teatrroma.pl/obowiazek-informacyjny-newsletter/>. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. 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 (00-695), ul. Nowogrodzka 49, wpisany do rejestru instytucji artystycznych prowadzonym przez Biuro Kultury m.st. Warszawy pod numerem: RIA /119/85, NIP: 526-030-78-50, nr REGON: 000278072.
2. Regulacje dotyczące przetwarzania danych Użytkowników dostępne są pod adresem: <https://www.teatrroma.pl/rodo-przetwarzanie-danych-osobowych/>.

§ 14 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 dostępu 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, przy czym zmiany nie wpływają na zakupy dokonane przed zmianą Regulaminu.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do:
 - a. jednostronnego decydowania o zawartości Witryny, dokonywania w nim zmian i modyfikacji, bez konieczności uprzedzania 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: wojciech.purtak@teatrroma.pl

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat: Teatr Muzyczny ROMA z siedzibą w Warszawie (00-695), ul. Nowogrodzka 49, wpisany do rejestru instytucji artystycznych prowadzonym przez Biuro Kultury m.st. Warszawy pod numerem: RIA /119/85, NIP: 526-030-78-50, nr REGON: 000278072

tel. _____, adres e-mail: _____

– Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży

- Produktu _____ (opis)

– Data zawarcia umowy

- Data odbioru Produktu

– Imię i nazwisko konsumenta

– Adres konsumenta

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

– Data

Mogą Państwo odstąpić od umowy sprzedaży Produktu zawartej przez Internet za pomocą strony internetowej www.teatrroma.pl w terminie 14 dni od daty jego otrzymania z wyłączeniem rozpakowanych z fabrycznego opakowania nagrań audialnych, wizualnych, zapisanych na nośnikach.

Aby dokonać odstąpienia od umowy wymagany jest zwrot Produktu wraz z dowodem zakupu w kasie Teatru lub odesłanie na adres: Teatr Muzyczny Roma, ul. Nowogrodzka 49, 00-695 Warszawa oraz złożenie oświadczenia o odstąpieniu.

Państwo ponoszą koszt zwrotu Produktu.