

---

**Regulamin internetowej sprzedaży biletów na spektakle  
w Operze Krakowskiej w Krakowie przy ul. Lubicz 48  
za pośrednictwem strony internetowej [www.opera.krakow.pl](http://www.opera.krakow.pl)**

**I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży on-line biletów na spektakle w Operze Krakowskiej, realizowanej za pośrednictwem strony internetowej [www.opera.krakow.pl](http://www.opera.krakow.pl) (aplikacja KUP BILET).
2. Sprzedaż biletów on-line na dany spektakl realizowana jest od momentu wprowadzenia biletów do sprzedaży, zgodnie z „Regulaminem sprzedaży i rezerwacji biletów na spektakle w Operze Krakowskiej przy ul. Lubicz 48”, a kończy się na 3 dni robocze przed terminem danego wydarzenia z zastrzeżeniem pkt. VII. 6 niniejszego Regulaminu.
3. Ze sprzedaży internetowej wyłączona jest część biletów, których sprzedaż prowadzona jest poprzez system rezerwacji internetowej lub bezpośrednio przez Kasy Opery Krakowskiej. Sprzedażą internetową nie są objęte również spektakle przedpołudniowe (dla dzieci i młodzieży) odbywające się w dni robocze w Operze Krakowskiej.
4. W przypadku niekorzystnych warunków pogodowych Opera Krakowska zastrzega sobie możliwość przeniesienia lub odwołania spektakli plenerowych. Komunikaty dotyczące wyżej wymienionych zmian będą każdorazowo zamieszczane na stronie internetowej Opery Krakowskiej [www.opera.krakow.pl](http://www.opera.krakow.pl) odpowiednio w dniach prezentacji danej imprezy. W przypadku przeniesienia spektaklu, Widz, który zakupił bilet w sektorach gwarantujących przeniesienie, zapewnia sobie możliwość obejrzenia danego przedstawienia, bez względu na jego miejsce prezentacji.
5. Zakup biletów on-line możliwy jest wyłącznie po zaakceptowaniu przez Kupującego postanowień niniejszego Regulaminu.

**II. ZAMÓWIENIE I ZAKUP**

1. Kupujący dokonuje wyboru spektaklu na określony dzień i godzinę oraz postępuje zgodnie z instrukcjami aplikacji KUP BILET wyświetlanymi po jej uruchomieniu przy wybranej przez Kupującego pozycji repertuarowej.
2. Jednorazowo można zakupić nie więcej niż 10 biletów na jedno wydarzenie.
3. Od momentu zaznaczenia wybranych miejsc na sali Kupujący ma 10 minut na złożenie zamówienia, po upływie tego czasu należy ponownie rozpocząć procedurę zakupu.
4. Po wypełnieniu formularza zamówienia, Kupujący zostaje przekierowany na stronę serwisu Dotpay za pośrednictwem którego dokonuje zapłaty za bilety.
5. Podana cena jest ceną brutto, zawiera należy podatek VAT.

6. Zamówienie nieopłacone w czasie podanym na etapie przyjmowania zlecenia, zostaje automatycznie anulowane.
7. Kupujący zostanie poinformowany wiadomością e-mail wysłaną na adres wskazany w zamówieniu o pomyślnym zrealizowaniu transakcji i dokonaniu zakupu biletów, a w przypadku braku płatności w wyznaczonym czasie, o anulowaniu zamówienia.
8. Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Operę Krakowską informacji o wykonaniu płatności.
9. Faktura może być wystawiona wyłącznie na tę osobę lub firmę, która zakupiła bilety on-line, po wcześniejszym wypełnieniu formularza zgłoszeniowego z opcją wystawienia faktury VAT i po podaniu danych do faktury.

### III. DOSTAWA I REALIZACJA BILETU

1. Zakupione on-line bilety odbierane są po zaksięgowaniu wpłaty, w Kasie Opery Krakowskiej przy ul. Lubicz 48 w Krakowie, w godzinach jej pracy, tj.:
  - pn-sb w godz. 10.00-19.00,
  - nd i święta na dwie godziny przed wieczornym spektaklem (w dniach wystawiania spektakli Opery Krakowskiej).
2. Przy odbiorze biletu Kupujący jest zobowiązany okazać wydrukowane potwierdzenie dokonania płatności, o którym mowa w pkt. II. 7 niniejszego Regulaminu zawierające numer transakcji lub podać numer transakcji, a także okazać dowód tożsamości osoby realizującej zakup.
3. Opera Krakowska zaleca, aby odbiór biletu dokonany był nie później niż na 30 min przed rozpoczęciem spektaklu.
4. Spektakle rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni, nie będą wpuszczani na widowie aż do przerwy (jeśli spektakl nie ma przerwy, bilet traci ważność).
5. Opera Krakowska nie odpowiada za niemożność odbioru biletu w Kasie z przyczyn od niej niezależnych, w szczególności ze względu na kolejkę przed Kasą Opery.
6. W przypadkach opisanych w ust. 4 i 5 Kupujący nie ma prawa domagania się od Opery Krakowskiej udziału w spektaklu, zamiany biletu na inny lub zwrotu kwoty uiszczonej za bilet.
7. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.

### IV. ZWROT BILETU

1. Kupujący ma prawo do zwrotu lub zamiany biletu zakupionego on-line jedynie w przypadku odwołania spektaklu bądź zmiany repertuaru.

2. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 Opera Krakowska bezzwłocznie poinformuje o tym fakcie Kupującego w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w zamówieniu.
3. Kupujący, pod rygorem utraty prawa do zwrotu biletu, powinien zgłosić zwrot biletu w:
  - Kasie Opery Krakowskiej,
  - w formie e-maila wysłanego na adres [bilety@opera.krakow.pl](mailto:bilety@opera.krakow.pl) w nieprzekraczalnym terminie, wskazanym każdorazowo na stronie internetowej Opery Krakowskiej.
4. Zwrot biletu w Kasie Biletowej Opery następuje po okazaniu w Kasie: biletu i dokumentu tożsamości (dowodu osobistego, paszportu, legitymacji studenckiej), podaniu numeru transakcji określonej w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia oraz adresu e-mail i numeru telefonu komórkowego, które zostały wpisane w zamówieniu.
5. W przypadku zgłoszenia zwrotu biletu w Kasie Opery Krakowskiej, Kupujący otrzyma zwrot płatności w Kasie Opery gotówką, bezzwłocznie po zweryfikowaniu zasadności zwrotu przez pracownika Kasy Opery. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Kupujący otrzyma w Kasie Opery informację o przyczynach nieuwzględnienia zwrotu.
6. W przypadku zgłoszenia zwrotu w formie e-mail, Opera Krakowska w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia:
  - a) zwróci płatność przelewem bankowym na rachunek Kupującego wskazany w formularzu zwrotu biletu, dostępnym na stronie internetowej Opery Krakowskiej [www.opera.krakow.pl](http://www.opera.krakow.pl) albo
  - b) poinformuje Kupującego o odmowie zwrotu płatności i jej przyczynach, w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres, z którego wysłano zgłoszenie zwrotu.

## V. PROCEDURA REKLAMACJI

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania systemu internetowej sprzedaży biletów na spektakle Opery Krakowskiej, należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres [bilety@opera.krakow.pl](mailto:bilety@opera.krakow.pl).
2. Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 7 dni od daty powzięcia przez Kupującego informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji. Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
3. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres Kupującego oraz numer, kwotę i datę transakcji, a także dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
4. Decyzja Opery Krakowskiej w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Kupujący o decyzji Opery zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną.

5. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego Dotpay.
6. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii wszelkiej korespondencji z Kupującym.

## VI. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupujących jest Opera Krakowska w Krakowie, 31-512 Kraków, ul. Lubicz 48. Zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych, dane osobowe są przechowywane i przetwarzane przez Operę Krakowską z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa spełniających wymagania prawa polskiego.
2. Kupujący wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych przez Operę Krakowską w zakresie niezbędnym do realizacji sprzedaży biletu oraz, za odrębną zgodą Kupującego, w celach marketingowych. Dane nie będą udostępniane osobom lub podmiotom trzecim.
3. Kupującemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych. W celu usunięcia lub poprawienia swoich danych Kupujący powinien się skontaktować z Operą Krakowską poprzez e-mail: [bilety@opera.krakow.pl](mailto:bilety@opera.krakow.pl).

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Opera Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, na potrzeby obsługi procesu internetowej sprzedaży biletów na spektakle Opery Krakowskiej. Opera nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest dla Kupujących w siedzibie Opery Krakowskiej, w Kasie Opery oraz na stronie [www.opera.krakow.pl](http://www.opera.krakow.pl).
3. Opera Krakowska zastrzega niniejszym, że Regulamin może ulec zmianie w każdym czasie. Za termin wniesienia zmian w Regulaminie należy przyjąć termin opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej Opery Krakowskiej. W przypadku zmiany Regulaminu, Opera zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na stronie internetowej z minimum 1-dniowym wyprzedzeniem. Kupujący bezwarunkowo akceptuje taką formę powiadomienia o zmianach w Regulaminie.
4. Opera Krakowska zastrzega sobie prawo do decydowania o zawartości strony internetowej, dokonywania w niej zmian i modyfikacji (w tym m.in. do wprowadzania zmian w repertuarze), a także czasowego zawieszania działania strony internetowej

- 
- i czasowego zawieszania możliwości zakupu wszystkich lub niektórych biletów za pośrednictwem strony internetowej.
5. Opera Krakowska zastrzega, że korzystanie ze strony internetowej odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Kupującego. Opera nie udziela żadnej gwarancji, że korzystanie ze strony internetowej będzie przebiegać bez błędów, wad, czy przerw. Opera nie odpowiada za:
    - a) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania strony internetowej bądź też jej czasowej niedostępności;
    - b) jakiegokolwiek ewentualne szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Kupującego;
    - c) jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze strony internetowej;
  6. Opera Krakowska zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów on-line w dowolnym momencie bez podania przyczyny.
  7. Postanowień niniejszego Regulaminu nie stosuje się, jeżeli bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa odmiennie kształtują prawa i obowiązki Kupującego i Opéry Krakowskiej.