



# **REGULAMIN**

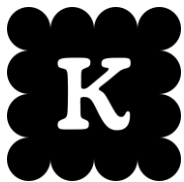
## **sprzedaży i rezerwacji biletów online**

### **w Teatrze Komedia w Warszawie**

#### **I**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

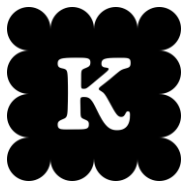
1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży oraz rezerwacji biletów online na przedstawienia i wydarzenia artystyczne odbywające się w ramach repertuaru na Dużej i Małej Scenie Teatru Komedia w Warszawie (dalej: Teatr).
2. Sprzedaż, rezerwacja i dystrybucja biletów prowadzona jest przez Teatr.
3. Ceny biletów na wszystkie spektakle oraz wydarzenia artystyczne wyrażone są w polskich złotych oraz zawierają stosowny podatek VAT. Podana przy każdym zakupie cena na bilecie jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Zamawiającego.
4. Zawarcie umowy sprzedaży lub rezerwacji biletów online pomiędzy Zamawiającym, a Teatrem następuje za pośrednictwem strony internetowej Teatru: [www.bilety.teatrkomedia.pl](http://www.bilety.teatrkomedia.pl) i wymaga:
  - 1) wypełnienia formularza zamówienia lub rezerwacji poprzez podanie danych Zamawiającego: imienia i nazwiska, miejsca i adresu zamieszkania, adresu e-mail (uwaga: należy sprawdzić, czy podany adres e-mail jest prawidłowy, w przypadku błędu w adresie otrzymanie wiadomości potwierdzającej dokonanie transakcji będzie niemożliwe),
  - 2) zaakceptowania przez Zamawiającego warunków niniejszego regulaminu,
  - 3) złożenia przez Zamawiającego zamówienia/rezerwacji online,
  - 4) uiszczenia przez Zamawiającego zapłaty za zamówienie/rezerwację,
  - 5) otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia/rezerwacji online.
6. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.
7. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru zamówienia bądź rezerwacji osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się do kasy biletowej Teatru kilku osób podających ten sam numer zamówienia bądź rezerwacji, upoważnioną do zakupu biletu będzie osoba, która zgłosiła się w kasie jako pierwsza.
8. W sytuacjach spornych dotyczących zamówień Teatr zastrzega sobie prawo do wylegitymowania osób posiadających zdublowane bilety.



9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29 listopada 2012 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz.U.2012.1382) sprzedaż objęta Regulaminem nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Zamawiający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.

## II ZAKUP BILETÓW ONLINE

1. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży biletów na spektakle za pośrednictwem strony internetowej. Termin ten może być inny niż termin rozpoczęcia sprzedaży w kasach biletowych Teatru. Jeżeli Teatr nie postanowi inaczej, złożenie zamówienia na bilet będzie możliwe nie później niż na 2 (dwie) godziny przed godziną rozpoczęcia spektaklu, którego dotyczyć ma zamówienie.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do przesunięcia rezerwacji dokonanej przez Zamawiającego o jedno (1) miejsce, jeśli pomiędzy miejscami zarezerwowanymi przez Zamawiającego, a najbliższymi zarezerwowanymi lub sprzedanymi pozostała luka w postaci pojedynczego (1) miejsca. O takiej zmianie Zamawiający zostanie poinformowany drogą e-mailową.
3. Jednorazowo Zamawiający może nabyć 10 biletów.
4. W celu umożliwienia przez Teatr zakupu większej liczby biletów, wykraczających ponad 10 szt. konieczny jest kontakt z Działem Komunikacji, Marketingu i Sprzedaży w godzinach pracy biura, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00, pod numerami telefonów: (22) 833 96 10, (22) 832 46 19 oraz mailowo na [bilety@teatrkomedia.pl](mailto:bilety@teatrkomedia.pl).
5. Za pośrednictwem strony internetowej nie ma możliwości zakupu biletów ulgowych. Bilety sprzedawane za pośrednictwem strony internetowej sprzedawane są jako bilety normalne.
6. Złożenie zamówienia powinno nastąpić nie później niż 20 minut od momentu zaznaczenia miejsc na sali, których ma dotyczyć zamówienie na bilet/bilety. Po przekroczeniu wskazanego czasu nastąpi wygaśnięcie witryny z biletami i konieczność ponownego rozpoczęcia procedury składania zamówienia.
7. Zamawiający bilety po złożeniu zamówienia, otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy podany w formularzu zamówienia. Wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia zostanie wysłana automatycznie po otrzymaniu zamówienia przez Teatr. Potwierdzenie przyjęcia zamówienia będzie zawierać niezbędne informacje o spektaklu (tytuł, data, przypisane miejsca na widowni), numer zamówienia, informację o wartości zamówienia oraz link do płatności wraz z terminem płatności.
8. Przy zakupie biletów online płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty kredytowej za pośrednictwem systemu Przelewy24. Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców



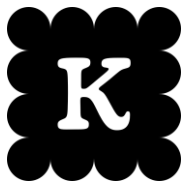
Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.

9. Za bezpieczeństwo przeprowadzanych transakcji odpowiada firma Przelewy24 zgodnie z własnym regulaminem.
10. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w działaniu systemu płatniczego Przelewy24.
11. W przypadku nie opłacenia zamówienia w ustalonym terminie zostaje ono automatycznie anulowane o czym Zamawiający zostaje powiadomiony drogą mailową.

### III

## REZERWACJE BILETÓW ONLINE

1. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania, na które spektakle z repertuaru Teatru będzie możliwa rezerwacja za pośrednictwem strony internetowej, 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 2 dni przed planowanym przedstawieniem, którego dotyczyć ma rezerwowany bilet.
2. Teatr zastrzega sobie prawo do przesunięcia rezerwacji dokonanej przez Zamawiającego o jedno (1) miejsce, jeśli pomiędzy miejscami zarezerwowanymi przez Zamawiającego, a najbliższymi zarezerwowanymi lub sprzedanymi pozostała luka w postaci pojedynczego (1) miejsca. O takiej zmianie Zamawiający zostanie poinformowany drogą e-mailową.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej nie więcej niż 10 biletów na dany spektakl.
4. Teatr zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji składanych, a nieopłacanych więcej niż trzy razy na ten sam termin przez tego samego Zamawiającego.
5. W celu umożliwienia przez Teatr rezerwacji większej liczby biletów, tj. ponad 10 szt., konieczny jest kontakt z Działem Komunikacji, Marketingu i Sprzedaży w godzinach pracy działu, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00–17:00, pod numerami telefonów: 22 833 96 10, 22 832 46 19 oraz mailowo na [bilety@teatrkomedia.pl](mailto:bilety@teatrkomedia.pl).
6. Zamawiający bilety w panelu rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej otrzymuje automatycznie przypisany do jego rezerwacji bilet normalny. Ewentualny wybór biletu zniżkowego (wraz z weryfikacją dokumentu uprawniającego do zniżki) ma miejsce podczas odbioru zarezerwowanego biletu w kasie biletowej Teatru.
7. Zamawiający otrzyma potwierdzenie dokonania rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy podany w formularzu zamówienia. Potwierdzenie rezerwacji zostanie wysłane automatycznie po otrzymaniu rezerwacji przez Teatr. Potwierdzenie przyjęcia



rezerwacji będzie zawierać niezbędne informacje o spektaklu (tytuł, data, przypisane miejsca na widowni), numer rezerwacji, informację o wartości zamówienia oraz termin płatności, po upływie którego rezerwacja zostanie automatycznie anulowana.

8. Zakup biletu rezerwowanego poprzez stronę internetową możliwy jest w kasie biletowej Teatru w ciągu 2 (dwóch) dni od złożenia rezerwacji. Zamawiającym opłacającym rezerwację nie przysługuje pierwszeństwo w zakupie biletu przed klientami Teatru, którzy nie dokonali rezerwacji.
9. W przypadku nie odebrania rezerwacji w ustalonym terminie ta zostaje bezpowrotnie, automatycznie anulowana o czym Zamawiający zostaje powiadomiony drogą mailową.

#### IV

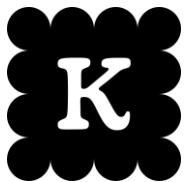
### ODBIÓR BILETÓW ZAKUPIONYCH ONLINE

1. Bilet zakupiony online zostanie przesłany drogą elektroniczną, na adres mailowy podany w formularzu zamówienia, w formacie pliku PDF.
2. Otrzymany bilet należy wydrukować czarnym tuszem na białym papierze na formacie A4. Nie należy zmniejszać rozmiaru biletu.
3. Nie należy ujawniać treści maila oraz samych biletów osobom trzecim. Zamawiający, który udostępnił informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym ponosi odpowiedzialność za skutki takiego ujawnienia (np. w wypadku zdublowanych biletów).
4. Bilet nie może być powielany. Obsługa Teatru może odmówić wpuszczenia na salę widza w przypadku pojawienia się zdublowanych biletów, a prawo do obejrzenia spektaklu ma osoba, która jako pierwsza zrealizowała bilet.

#### V

### ZWROT BILETÓW

1. Zgodnie z postanowieniami art. 38 pkt 12 Ustawy o prawach konsumenta Teatr zastrzega sobie prawo do niedokonywania zwrotów ani zamian zakupionych biletów. Postanowienie to dotyczy również widzów, którzy nie zrealizowali bądź nie odebrali w dniu wydarzenia zakupionych biletów.
2. Prawo do zamiany biletu na inny termin, bądź zwrotu środków z tytułu zakupionych biletów nie przysługuje również w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu spektaklu.
3. Wyjątek od reguły, wskazanej w ust. 2 powyżej, stanowią spektakle odwołane.
  - 1) informacja o odwołanych spektaklach jest przekazywana na stronie internetowej w aktualnościach. Teatr również bezzwłocznie informuje o tym fakcie Zamawiających w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w zamówieniu lub telefonicznie na numer wskazany w zamówieniu;
  - 2) w przypadku odwołania spektaklu widz posiadający bilet, pod rygorem utraty prawa do jego zwrotu, powinien zgłosić zwrot w kasie Teatru – nie później niż w dniu spektaklu, którego



dotyczył bilet, bądź w formie elektronicznej w terminie 7 (siedmiu) dni od wysłania przez Teatr informacji o odwołaniu spektaklu nie później jednak niż w dniu spektaklu, którego dotyczył bilet;

- 3) w przypadku zwrotu biletu zakupionego w kasie biletowej, zwrot nastąpi po okazaniu w kasie Teatru biletu i dowodu zakupu (paragon/faktura);
  - 4) w przypadku zwrotu biletów zakupionego przez Internet, informację o zwrocie przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres [bilety@teatrkomedia.pl](mailto:bilety@teatrkomedia.pl). W tytule wiadomości należy wpisać „ZWROT BILETU” oraz załączyć w formie załącznika bilet elektroniczny w formie PDF, potwierdzenie dokonania opłaty za zamówione bilety (skan/ plik w formacie PDF);
  - 5) pieniądze z tytułu zwrotu za bilet zostaną zwrócone w takiej formie, w jakiej Zamawiający zapłacił za bilet. W przypadku przelewów i zwrotów na kartę kredytową, zwrot środków nastąpi w terminie 5 (pięciu) dni roboczych od zgłoszenia.
4. W przypadku niezasadnego zgłoszenia zwrotu Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu płatności wraz z podaniem przyczyny jego nieuwzględnienia.

## VI VOUCHERY

1. Vouchery do Teatru można nabyć:
  - 1) w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A, w godzinach jej pracy,
  - 2) na stronie internetowej: <https://bilety.teatrkomedia.pl/bony/vouchery-serie.html>,
  - 3) zamawiając je telefonicznie i wpłacając należność za zamówienie na konto Teatru: Teatr Komedia w Warszawie, ul. Słowackiego 19A, 01-592 Warszawa, Santander Consumer Bank 78 1090 1014 0000 0001 3515 4061. W tytule przelewu należy podać: opłata za vouchery, imię i nazwisko oraz telefon osoby kupującej.
2. Ceny voucherów:
  - 1) 150 zł – arcyVoucher Pełny Śmiechu. Posiadany voucher można wymienić w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A lub na stronie internetowej Teatru na bilet wstępu na wybrany spektakl we wszystkich strefach cenowych.
  - 2) 120 zł – Voucher Pełny Śmiechu. Posiadany voucher można wymienić w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A lub na stronie internetowej Teatru Komedia na bilet wstępu na wybrany spektakl z wyłączeniem biletów w I Strefie oraz w Strefie Premium.
  - 3) 50 zł – Voucher Młodego Żartownisia. Posiadany voucher można wymienić w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A lub na stronie internetowej Teatru Komedia na bilet wstępu na dowolny spektakl dla młodzieży i dzieci wystawiany na Małej i Dużej Scenie Teatru we wszystkich strefach cenowych.



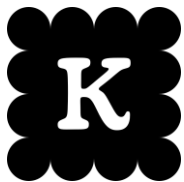
3. arcyVoucher Pełny Śmiechu oraz Voucher Młodego Żartownisia należy wykorzystać w terminie 180 dni od daty zakupu.
4. Voucher Pełny Śmiechu należy wykorzystać w ciągu 120 dni od daty zakupu.
5. Jeden voucher można wymienić na jeden bilet.
6. Voucher Pełny Śmiechu oraz Voucher Młodego Żartownisia nie obowiązują na spektakle gościnne, premiery galowe, spektakle sylwestrowe, spektakle zamknięte oraz spektakle łączone.
7. arcyVoucher Pełny Śmiechu nie obowiązuje na spektakle gościnne, spektakle sylwestrowe i spektakle zamknięte.
8. Voucher oraz bilet wymieniony za voucher nie podlegają wymianie ani zwrotom.
9. Jeżeli cena biletu jest niższa niż wartość vouchera kasa nie zwraca różnicy. Nie ma możliwości zamiany vouchera na bilet w wyższej strefie cenowej za dopłatą.
10. Podczas dokonywania rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo prosimy o podanie numeru vouchera.
11. Za niewykorzystane vouchery kasa nie zwraca pieniędzy.

## VII WEJŚCIÓWKI

1. Wejściówki sprzedawane są w cenie: od 25 zł do 70 zł w zależności od spektaklu.
2. Dostępne są do zakupu w kasie biletowej Teatru, przy ul. Słowackiego 19A, na 30 minut przed rozpoczęciem spektaklu.
3. Wejściówki nie są dostępne na spektakle objęte wcześniejszą bonifikatą.
4. Liczba wejściówek jest ograniczona.
5. Zakup wejściówki nie gwarantuje miejsca siedzącego na widowni Teatru. Ewentualne miejsce siedzące wskaże obsługa widowni.
6. Osoby posiadające wejściówki proszone są o niezajmowanie miejsc na widowni przed uprzednim wskazaniem miejsc przez pracownika Teatru.

## VIII REKLAMACJE

1. Wszelkie uwagi, pytania bądź reklamacje dotyczące funkcjonowania strony sprzedażowej i rezerwacyjnej Teatru należy przesać na adres [bilety@teatrkomedia.pl](mailto:bilety@teatrkomedia.pl) wpisując w tytule wiadomości „REKLAMACJA”.

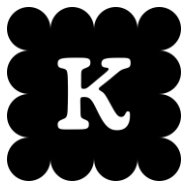


2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, dokładny adres reklamującego jak również dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące sprzedaży lub rezerwacji biletów online wymagają zgłoszenia w terminie 2 (dwóch) dni roboczych od dnia otrzymania przez reklamującego potwierdzenia realizacji transakcji.
4. Pozostałe reklamacje mogą być przesyłane nie później niż 7 (siedem) dni od daty powzięcia przez reklamującego informacji o zaistniałej sytuacji lub zdarzeniu, które jest przyczyną reklamacji. Momentem złożenia reklamacji jest data jej otrzymania przez Teatr. Reklamacja wysłana po upływie 7 (siedmiu) dni nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
5. Wszelkie reklamacje będą rozpatrywane przez Teatr w terminie 14 (czternastu) dni od daty ich złożenia. Decyzja Teatru o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji jest wiążąca i ostateczna. O decyzji Teatru reklamujący zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 (siedmiu) dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
6. Teatr zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji ze składającym reklamację.
7. Reklamujący ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem.

## IX

### PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Akceptując warunki sprzedaży i rezerwacji, Zamawiający w formularzu zamówienia lub rezerwacji świadomie i dobrowolnie udostępnia dane osobowe, które będą przetwarzane przez firmę Przelewy24, która jest ich Administratorem. Dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Zamawiającym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online oraz w celu dalszej realizacji umowy.
2. Firma Przelewy24 powierza dane osobowe osób, które kupiły bilety na spektakle Teatru Komedia (Procesor) w celach związanych z dalszą realizacją umowy.
3. Przetwarzanie danych osobowych przez Administratora i Procesora jest realizowane na zasadach określonych w obowiązującym prawie.
4. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
5. Klauzula informacyjna przetwarzania danych osobowych przez Przelewy24 znajduje się na stronie firmy Przelewy24 pod linkiem <https://www.przelewy24.pl/obowiazek-informacyjny-rodo-platnicy>.



## X

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywane są zakupy i rezerwacje biletów przez Zamawiających.
2. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane 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.
3. Wszystkie informacje dotyczące repertuaru, cennika biletów oraz godzin pracy Teatru dostępne są na stronie internetowej Teatru ([www.teatrkomedia.pl](http://www.teatrkomedia.pl)).
4. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze i obsadzie spektakli.
5. Spektakle i wydarzenia kulturalne zaczynają się punktualnie, dlatego Teatr zastrzega sobie prawo odmowy wpuszczenia na salę widowni osób spóźnionych. Spóźnieni widzowie zostaną wypuczeni na widownię w dogodnym momencie wyznaczonym przez obsługę widowni podczas trwania przedstawienia, bądź bezpośrednio po przerwie.
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest w siedzibie Teatru, w kasie biletowej Teatru oraz na stronie internetowej [www.teatrkomedia.pl](http://www.teatrkomedia.pl). W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się „Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w Teatrze Komedia” dostępny w kasie Teatru oraz na stronach Witryny.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Terminem dokonania zmian w Regulaminie jest termin opublikowania nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej. W przypadku zmiany Regulaminu, Teatr zobowiązuje się do umieszczenia informacji o tym fakcie na stronie internetowej. Widzowie korzystający z Regulaminu zobowiązani są do bezwarunkowego zaakceptowania takiej formy powiadomienia o zmianach w Regulaminie.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2024 r.