

REGULAMIN

sprzedaży biletów, voucherów i wejściówek

w Teatrze Komedia w Warszawie

I

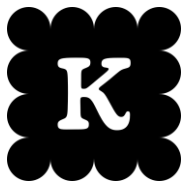
DEFINICJE

1. Regulamin – niniejszy Regulamin;
2. Teatr – Teatr Komedia w Warszawie z siedzibą w Warszawie (01-592), ul. Słowackiego 19A, wpisany do rejestru instytucji artystycznych prowadzonego przez Miasto Stołeczne Warszawę pod numerem: RIA /121/85, NIP: 525-000-97-14;
3. Wydarzenia – spektakle i wydarzenia artystyczne odbywające się w ramach repertuaru na Dużej i Małej Scenie Teatru Komedia w Warszawie, na które Teatr prowadzi sprzedaż biletów;
4. Kasa – kasa Teatru znajdująca się w jego siedzibie;
5. Zamawiający – osoba rezerwująca lub kupująca bilet lub bilety na Wydarzenia.

II

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zasady i warunki sprzedaży biletów, voucherów i wejściówek na spektakle i wydarzenia artystyczne odbywające się w ramach repertuaru na Dużej i Małej Scenie Teatru Komedia w Warszawie.
2. Sprzedaż i dystrybucja biletów, voucherów i wejściówek prowadzona jest przez Teatr.
3. Ceny biletów, voucherów i wejściówek na wszystkie spektakle oraz wydarzenia artystyczne wyrażone są w polskich złotych oraz zawierają stosowny podatek VAT. Podana przy każdym zakupie cena na bilecie, voucherze i wejściówce jest wiążąca w chwili złożenia zamówienia przez Zamawiającego.
4. Zawarcie umowy sprzedaży biletów, voucherów i wejściówek pomiędzy Zamawiającym a Teatrem następuje stacjonarnie w kasie biletowej lub za pośrednictwem strony internetowej Teatru: www.bilety.teatrkomedia.pl i wymaga:
 - 1) wypełnienia formularza zamówienia 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,
 - 4) uiszczenia przez Zamawiającego zapłaty za zamówienie,

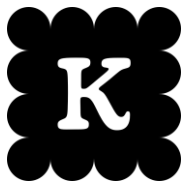


- 5) otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez niego adres e-mail.
5. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
 6. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.
 7. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za udostępnienie numeru zamówienia osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się do kasy biletowej Teatru kilku osób podających ten sam numer zamówienia, upoważnioną do zakupu lub odbioru 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.

III

ZAKUP BILETÓW ONLINE

1. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży biletów na Wydarzenia 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 Wydarzenia, 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) 569 00 03, (22) 569 00 04 oraz mailowo na 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 i opłacenie 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.

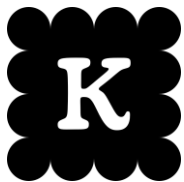


7. Zamawiający bilety po złożeniu zamówienia, otrzyma potwierdzenie jego przyjęcia za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy podany w formularzu zamówienia. Wiadomość z potwierdzeniem przyjęcia zamówienia zostanie wysłana automatycznie po otrzymaniu zamówienia przez Teatr. Potwierdzenie 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 PayU S.A. Operatorem kart płatniczych jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, NIP: 7792308495.
9. Za bezpieczeństwo przeprowadzanych transakcji odpowiada firma PayU zgodnie z własnym regulaminem.
10. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w działaniu systemu płatniczego PayU.
11. W przypadku nieopłacenia zamówienia w ustalonym terminie zostaje ono automatycznie anulowane o czym Zamawiający zostaje powiadomiony drogą mailową.

IV

REZERWACJE BILETÓW

1. Teatrowi przysługuje prawo do swobodnego decydowania, na które Wydarzenia z repertuaru Teatru będzie możliwa rezerwacja biletów drogą mailową lub telefonicznie, jak również o okresie, w którym rezerwacja biletu na dane Wydarzenie będzie możliwa. Jeżeli Teatr nie postanowi inaczej, dokonanie rezerwacji będzie możliwe nie później niż na 2 dni przed planowanym Wydarzeniem, 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 lub telefonicznie.
3. Teatr zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji składanych, a nieopłacanych więcej niż trzy razy na ten sam termin przez tego samego Zamawiającego.
4. W celu umożliwienia przez Teatr rezerwacji biletów, 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) 569 00 03, (22) 569 00 04 oraz mailowo na bilety@teatrkomedia.pl.
5. Ewentualny wybór biletu zniżkowego (wraz z weryfikacją dokumentu uprawniającego do zniżki) ma miejsce podczas odbioru zarezerwowanego biletu w kasie biletowej Teatru.



6. Zamawiający otrzyma potwierdzenie dokonania rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres mailowy podany w trakcie składania 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.
7. Zakup biletu rezerwowanego drogą mailową lub telefonicznie 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.
8. W przypadku nieodebrania rezerwacji w ustalonym terminie ta zostaje bezpowrotnie, automatycznie anulowana o czym Zamawiający zostaje powiadomiony drogą mailową.

V

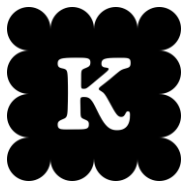
ODBIÓR BILETÓW ZAKUPIONYCH ONLINE

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.
5. Teatr nie honoruje wadliwych lub sfalszowanych biletów zakupionych z tzw. „drugiej ręki” i nieoficjalnych kanałów sprzedaży oraz zastrzega sobie prawo do odmowy wpuszczenia widza na salę.

VI

ZWROT BILETÓW

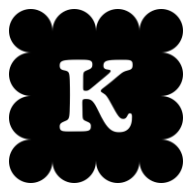
1. Zgodnie z postanowieniami art. 38 ust. 1 pkt 12) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Teatr zastrzega sobie prawo do niedokonywania zwrotów ani zamian zakupionych biletów. Postanowienie to dotyczy również widzów, którzy nie zrealizowali bądź nie odebrali w dniu wydarzenia zakupionych biletów.
2. Prawo do zamiany biletu na inny termin bądź zwrotu środków z tytułu zakupionych biletów nie przysługuje również w przypadku opóźnienia w rozpoczęciu Wydarzenia.
3. Wyjątek od reguły, wskazanej w ust. 2 powyżej, stanowią Wydarzenia odwołane.



- 1) informacja o odwołanych Wydarzeniach 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 Wydarzenia widz posiadający bilet, pod rygorem utraty prawa do jego zwrotu, powinien zgłosić zwrot w kasie Teatru – nie później niż w dniu Wydarzenia, którego dotyczył bilet, bądź w formie elektronicznej w terminie 7 (siedmiu) dni od wysłania przez Teatr informacji o odwołaniu Wydarzenia nie później jednak niż w dniu Wydarzeniach, 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. 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.

VII VOUCHERY

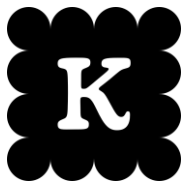
1. Vouchery do Teatru można nabyć:
 - 1) w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A, w godzinach jej pracy,
 - 2) na stronie internetowej: <https://bilety.teatrkomedia.pl/bony/vouchery-serie.html>,
 - 3) zamawiając je telefonicznie i wpłacając należność za zamówienie na konto Teatru: Teatr Komedia w Warszawie, ul. Słowackiego 19A, 01-592 Warszawa, ERSTE Bank Polska SA 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 wybrane Wydarzenie 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 wybrane Wydarzenie 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 dowolne Wydarzenie dla młodzieży wystawiany na 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. W wybranych okresach roku kalendarzowego Teatr może wprowadzić do oferty Voucher Świąteczny w cenie 130 zł. Voucher Świąteczny należy wykorzystać w ciągu 90 dni od daty zakupu. Voucher Świąteczny nie obowiązuje na spektakle gościnne, spektakle sylwestrowe i spektakle zamknięte.
9. Voucher oraz bilet wymieniony za voucher nie podlegają wymianie ani zwrotom.
10. 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.
11. Podczas dokonywania rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo prosimy o podanie numeru vouchera.
12. Za niewykorzystane vouchery kasa nie zwraca pieniędzy.

VIII WEJŚCIÓWKI

1. Wejściówki są dostępne do zakupu tylko w kasie biletowej Teatru przy ul. Słowackiego 19A; sprzedaż wejściówek rozpoczyna się nie wcześniej niż 30 minut przed zaplanowaną godziną Wydarzenia.
2. Liczba wejściówek jest ograniczona. Wejściówki sprzedawane są tylko na wydarzenia prezentowane na Dużej Scenie.
3. Teatr oferuje dwa rodzaje wejściówek:
 - 1) „wejściówki z farterem” w cenie 70 zł gwarantujące miejsce siedzące na widowni, sprzedawane tylko w przypadku dostępnych miejsc,
 - 2) „wejściówki z poduchą” w cenie 50 zł, które umożliwiają osobie kupującej zajęcie bocznych części widowni poza regularnymi rzędami (wyznaczone *miejsca na schodach*).
4. W momencie zakupu „wejściówki z farterem” kasjer/ka wyznacza osobie kupującej dostępne miejsce na widowni. Wolną przestrzeń do obejrzenia Wydarzenia poza regularnymi rzędami dla posiadaczy



„wejściówki z poduchą” wskazują pracownicy/czki obsługi widza. „Wejściówka z poduchą” nie uprawnia do zajmowania miejsc w rzędach teatralnych.

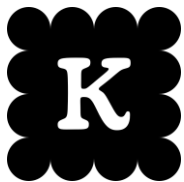
5. Teatr zastrzega sobie prawo do rezygnacji ze sprzedaży wejściówek dla wydarzeń specjalnych, gościnnych oraz objętych wcześniejszymi bonifikatami.

IX REKLAMACJE

1. Wszelkie uwagi, pytania bądź reklamacje dotyczące funkcjonowania strony sprzedażowej i rezerwacyjnej Teatru należy przesłać na adres 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.

X 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 PayU S.A., 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 PayU S.A. 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 PayU S.A. znajduje się na stronie firmy PayU S.A. pod linkiem <https://poland.payu.com/prywatnosc/polityka-prywatnosci-payu/>.

XI

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).
4. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze i obsadzie Wydarzeń.
5. Wydarzenia 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 Wydarzenia bądź bezpośrednio po przerwie.
6. Regulamin dostępny jest w siedzibie Teatru, w kasie biletowej Teatru oraz na stronie internetowej www.teatrkomedia.pl. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i innych przepisów powszechnie obowiązujących.
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 30 kwietnia 2026 r.