

## **Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów w Teatrze Muzycznym w Poznaniu na spektakle i koncerty z repertuaru Teatru Muzycznego w Poznaniu**

### **Słownik pojęć:**

1. **BOW** - biuro obsługi widza,
2. **Teatr** - Teatr Muzyczny w Poznaniu,
3. **spektakle gościnne** - spektakle i koncerty wystawiane na scenie Teatru, których organizatorem są podmioty zewnętrzne, które zawarły z Teatrem umowę najmu sceny Teatru.

Niniejszy Regulamin nie ma zastosowania do sprzedaży i rezerwacji biletów:

- przez Internet na stronach [www.Bilety24.pl](http://www.Bilety24.pl)
- na spektakle gościnne organizowane przez podmioty zewnętrzne.

Zasady zakupu biletów poprzez internetowe serwisy [Bilety24.pl](http://Bilety24.pl) reguluje Regulamin zamieszczony na stronie internetowej [www.bilety24.pl](http://www.bilety24.pl)

W przypadku sprzedaży biletów na spektakle gościnne Teatr pośredniczy w sprzedaży biletów w imieniu i na rzecz organizatora spektaklu gościnnego, który ponosi wobec widzów odpowiedzialność za realizację spektaklu. W razie odwołania spektaklu gościnnego zasady zwrotu należności za bilety określa organizator spektaklu gościnnego. Wszelkie reklamacje związane z biletami zakupionymi na spektakl gościnny należy kierować bezpośrednio do organizatora takiego spektaklu.

### **Sprzedaż biletów**

1. Dokonując zakupu biletu nabywca wyraża akceptację niniejszego Regulaminu.
2. Bilety na spektakle i koncerty organizowane przez Teatr Muzyczny w Poznaniu można nabywać:
  - a) w kasie biletowej Teatru,
  - b) przez Internet na stronach [www.teatr-muzyczny.poznan.pl](http://www.teatr-muzyczny.poznan.pl), [www.bilety24.pl](http://www.bilety24.pl), (na zasadach określonych w regulaminach zamieszczonych na ww. stronach internetowych).
3. Sprzedaż biletów na spektakle i koncerty z repertuaru Teatru może odbywać się od momentu udostępnienia repertuaru na stronie internetowej Teatru [www.teatr-muzyczny.poznan.pl](http://www.teatr-muzyczny.poznan.pl).
4. Ceny biletów oraz strefy cenowe ustalane są dla poszczególnych spektakli i koncertów. Informacja o nich podana jest w cenniku biletów publikowanym na stronie internetowej Teatru, w repertuarze oraz dostępna w kasie Teatru.
5. Bilety ulgowe przysługują na spektakle, w których są przewidziane następującym osobom:

osobom niepełnosprawnym, dzieciom do ukończenia 18 roku życia, uczniom oraz studentom do ukończenia 26 roku życia, doktorantom, rencistom oraz emerytom, na podstawie stosownych

dokumentów potwierdzających status uprawniający do ulgi. Informacje o dostępności biletów ulgowych podane są na stronie internetowej Teatru w zakładce "Repertuar" oraz w kasie Teatru. Przy kontroli biletów wymagane jest okazanie dokumentu uprawniającego do korzystania z danej ulgi.

6. Bilety bezpłatne przysługują opiekunom grup przedszkolnych i szkolnych (1 bilet na pierwszą grupę 15 dzieci oraz każdą kolejną liczącą od 1-15 dzieci). W przypadku grup osób z niepełnosprawnością bezpłatny bilet dla opiekuna przysługuje dla każdej grupy liczącej do 10 osób, natomiast w przypadku grup WTZ 1 dla opiekuna dla każdej grupy liczącej do od 5 do 6 osób.

### **Akceptowane formy płatności za bilety**

7. Teatr akceptuje następujące formy płatności:

a) płatności w kasie Teatru - **gotówką** lub **kartą płatniczą**,

Teatr nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w obsłudze płatności kartą spowodowane przez operatora systemu lub awarię urządzeń obsługujących płatność kartą płatniczą.

b) przedpłata **przelewem bankowym** w przypadku wykupu rezerwacji - bezpośrednio na konto Teatru nr konta 22 1020 4027 0000 1002 0034 2832 w terminie wynikającym z postanowień dotyczących zasad wykupu rezerwacji,

8. Teatr nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów (poza sytuacjami indywidualnie uzgodnionymi między klientem a Biurem Obsługi Widza pisemnie lub w drodze wymiany korespondencji mailowej. W takim przypadku zasady wysyłki zostają ustalone między stronami dla potrzeb konkretnego zamówienia.). Odbiór biletów odbywa się wyłącznie w kasie Teatru w godzinach jej otwarcia. Teatr nie odpowiada za brak odebrania biletu przez kupującego. Brak odebrania zakupionego biletu nie upoważnia do żądania zwrotu ceny zakupu.

9. Godziny otwarcia kasy Teatru podane są na stronie internetowej Teatru Muzycznego.

10. Na prośbę klienta kasa wystawia faktury za bilety w terminie do 7 dni od daty dokonania płatności za bilety. Faktury mogą zostać przesłane pocztą na koszt odbiorcy lub odebrane osobiście w Kasie Teatru na podstawie paragonu.

11. Bilety w sprzedaży internetowej dostępne są całodobowo. Zakupy biletów za pośrednictwem Internetu obsługuje firma Dialcom24 sp. z o.o. i wystawia faktury za bilety zakupione przez Internet. Wszelkie pytania dotyczące przebiegu transakcji i faktur prosimy kierować do Biura Obsługi Klienta serwisu bilety24.pl

12. Teatr honorował będzie wystawione przez siebie vouchery rabatowe. Vouchery te będą honorowane w terminie wskazanym w jego treści. Vouchery obowiązują wyłącznie przy zakupie biletów w kasie Teatru.

### **Rezerwacje biletów**

13. Bilety można rezerwować osobiście w Kasie Teatru oraz telefonicznie w BOW pod numerem tel. **61**

852 29 27.

14. Rezerwacje przesłane faksem lub nagrywane na automatyczną sekretarkę telefoniczną nie będą honorowane.

15. Po dokonaniu rezerwacji Teatr mailowo przesyła potwierdzenie rezerwacji, pod warunkiem podania przez klienta adresu e-mail, na który ma zostać przesłana rezerwacja.

16. **Klient zobowiązany jest wykupić zarezerwowany bilet w terminach wskazanych w niniejszym punkcie.** Obowiązują następujące zasady wykupu rezerwowanych biletów:

- a) rezerwacje dokonane **na krócej niż 10 dni** przed datą spektaklu **obowiązują 1 dzień**, nie można dokonywać rezerwacji w dniu przedstawienia lub koncertu,
- b) rezerwacje dokonane w okresie **od 10 do 30 dni** przed datą spektaklu należy wykupić **w ciągu 7 dni** od dokonania rezerwacji,
- c) rezerwacje dokonane w okresie **od 31 do 60 dni** przed datą spektaklu należy wykupić **w ciągu 14 dni** od dokonania rezerwacji,
- d) rezerwacje dokonane **na więcej niż 60 dni** przed datą spektaklu należy wykupić **w ciągu 30 dni** od dokonania rezerwacji.

**Rezerwacje, które nie zostały opłacone w ww. terminach będą automatycznie anulowane i skierowane do ponownej sprzedaży.**

17. **W przypadku jednorazowej rezerwacji większej liczby biletów kupujący zobowiązany jest wykupić wszystkie zarezerwowane bilety w terminach określonych w punkcie 16 płacąc kwotę stanowiącą iloczyn jednostkowej ceny biletu oraz liczby zarezerwowanych biletów.** W przypadku opłacenia mniejszej liczby biletów niż zarezerwowano rezerwacja na pozostałe bilety zostaje automatycznie anulowana.

18. Po wcześniejszym uzgodnieniu z Biurem Obsługi Widza dopuszcza się jednorazowe przedłużenie rezerwacji na dodatkowy czas ustalony z Biurem Obsługi Widza zależny od aktualnego stanu sprzedaży biletów na dany spektakl.

## **Zwroty biletów**

19. Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany repertuaru.

20. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie. Prosimy o rozważne dokonywanie zakupów, ponieważ nie ma możliwości zwrotu biletów i żądania zwrotu pieniędzy, chyba, że wydarzenie zostało odwołane lub przełożone. 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).

21. W przypadku odwołania wydarzenia, Klienci, którzy dokonali na nie rezerwacji lub zakupili bilet zostaną o tym fakcie poinformowani przez Teatr niezwłocznie w formie wiadomości email wysłanej na wskazany adres i/lub telefonicznie na wskazany numer.

22. Klient, pod rygorem utraty prawa do zwrotu biletu, powinien zgłosić zwrot w Kasie Teatru nie później niż w terminie 30 dni od daty wydarzenia, którego dotyczył bilet.

23. Zwrot zapłaconej za bilet kwoty nastąpi na podstawie dostarczonego biletu i dokumentu sprzedaży (paragon fiskalny, potwierdzenie przelewu, faktura) w formie jakiej dokonano zapłaty.

Bilety uszkodzone bądź zniszczone nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

24. Klient nie ma prawa ubiegania się o zwrot poniesionych kosztów dodatkowych, takich jak hotel, dojazd itd.

## **Inne**

25. W Teatrze respektowana jest Karta Rodziny Dużej wydawana przez Urząd Miasta Poznania na zasadach podanych na stronie internetowej Teatru.

26. Vouchery oraz karnety na spektakle Teatru są przygotowywane i sprzedawane wg indywidualnych zamówień.

27. Prosimy o przybycie do Teatru odpowiednio wcześniej. Ograniczona ilość miejsc parkingowych w okolicach Teatru może opóźnić przybycie widzów na wydarzenie. Osoby spóźnione będą wpuszczane na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana podczas wydarzenia.

Teatr nie ponosi odpowiedzialności z powodu udostępnienia widzowi spóźnionemu innego miejsca niż wydrukowane na bilecie.

28. Regulamin wchodzi w życie w dniu podpisania wprowadzającego go Zarządzenia Dyrektora Teatru Muzycznego w Poznaniu.