

# **Regulamin sprzedaży biletów oraz voucherów na spektakle własne Teatru im. Aleksandra Sewruka w Elblągu.**

## **1. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady i warunki sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotów biletów na spektakle własne Teatru im. Aleksandra Sewruka w Elblągu (dalej: „Teatr”), a także sprzedaży voucherów podarunkowych.
2. Przed dokonaniem zakupu lub rezerwacji, każdy Klient (nabywca biletu lub vouchera) jest zobowiązany do dokładnego zapoznania się z treścią Regulaminu. Zakup lub rezerwacja biletu lub vouchera oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Sprzedaż biletów odbywa się zarówno w kasie biletowej Teatru, jak i za pośrednictwem oficjalnej strony internetowej Teatru pod adresem [www.teatr.elblag.pl](http://www.teatr.elblag.pl)
4. Sprzedaż voucherów odbywa się tylko w kasie biletowej Teatru.
5. Rezerwacje i zakupy realizowane są wyłącznie w granicach dostępności miejsc siedzących oraz zgodnie z obowiązującym cennikiem biletów.
6. Klient zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich postanowień Regulaminu, w tym zasad dotyczących zwrotów, reklamacji oraz przetwarzania danych osobowych.
7. Teatr zastrzega sobie prawo do odmowy sprzedaży lub realizacji rezerwacji w przypadku naruszenia Regulaminu lub braku wolnych miejsc.
8. Szczególne uwagi kierujemy do osób z niepełnosprawnością ruchową: uprzejmie prosimy o poinformowanie o tym fakcie w momencie składania rezerwacji lub zakupu biletu. Umożliwi to personelowi Teatru odpowiednie przygotowanie wizyty, w tym przydzielenie dedykowanych miejsc na widowni. Ze względu na specyfikę architektoniczną budynku Teatru, liczba miejsc dostępnych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich jest ograniczona.
9. Ulgi przysługują:
  - a) seniorom z Warmińsko – Mazurską Kartą Seniora,
  - b) osobom posiadającym Kartę Dużej Rodziny,
  - c) osobom posiadającym Kartę Mieszkańca Elbląga,
  - d) studentom do 26. roku życia,

- e) uczniom na wydarzenia dedykowane grupom szkolnym (bilet szkolny),
- f) osobom bezrobotnym, z aktualnym zaświadczeniem o statusie osoby bezrobotnej,
- g) członkom Związku Zawodowego Aktorów Polskich,
- h) uczestnikom Młodzieżowych i Dorosłych Grup Teatralnych.

Ulgi przysługują po okazaniu stosownego dokumentu uprawniającego do ulgi. Jego brak skutkuje koniecznością nabycia normalnego biletu lub uzupełnienia ceny biletu o udzieloną ulgę. Szczegółowe warunki udzielania ulg zawarte są w odrębnych zarządzeniach.

10. Teatr przewiduje okresową sprzedaż biletów w cenach promocyjnych. Czas trwania i zasady promocji określone będą odrębnym zarządzeniem. Do sprzedaży biletów promocyjnych zastosowanie mają przepisy zawarte w niniejszym regulaminie, chyba że zarządzenie stanowić będzie inaczej.

## **2. Sprzedaż i rezerwacja biletów w kasie teatru**

1. Kasa biletowa Teatru mieści się przy głównym wejściu do budynku i jest w pełni wyposażona w systemy płatności dostosowane do potrzeb klientów.
2. W okresie wakacyjnym, tj. w miesiącach lipcu i sierpniu, kasa biletowa pozostaje zamknięta ze względu na przerwę w działalności artystycznej Teatru. Działalność kasy wznawiana jest w drugiej połowie sierpnia – dokładny termin otwarcia zawsze publikowany jest z wyprzedzeniem na stronie internetowej [www.teatr.elblag.pl](http://www.teatr.elblag.pl). Sprzedaż biletów online pozostaje dostępna przez cały rok, niezależnie od przerw w pracy kasy czy sezonu teatralnego.
3. Kasa teatru czynna jest od poniedziałku do soboty w godzinach 10:00 – 18:00 oraz na godzinę przed spektaklem.
4. Rezerwacji biletów można dokonać telefonicznie ( w godzinach pracy kasy), osobiście w kasie teatru oraz przez kontakt z Działem Sprzedaży i Promocji tel.: 55 641 97 00 wew. 326.
5. W celu zakupu biletu w kasie należy wybrać datę spektaklu i miejsce. W przypadku odbioru wcześniej zarezerwowanych biletów należy podać dane potrzebne do zidentyfikowania rezerwacji (np. rodzaj biletu, ilość i dane kontaktowe).

6. Kasa przyjmuje płatności w formie gotówki, kartą płatniczą lub wystawia faktury przelewowe, zgodnie z aktualnymi możliwościami technicznymi.

7. W przypadku rezerwacji płatność przelewem możliwa jest na nr konta bankowego (Alior Bank): 58 2490 0005 0000 4530 9331 6045. Prosimy o podanie w tytule przelewu danych z rezerwacji dla szybkiej weryfikacji.

### **3. Sprzedaż biletów za pośrednictwem strony internetowej**

1. Sprzedaż biletów online odbywa się przez oficjalną stronę [www.teatr.elblag.pl](http://www.teatr.elblag.pl) w dedykowanej zakładce „KUP BILET”.

2. Klient samodzielnie wybiera tytuł spektaklu, datę i godzinę przedstawienia, preferowane miejsca na interaktywnym planie widowni oraz liczbę biletów. Następnie przechodzi do koszyka i wybiera opcję „kup teraz”, co inicjuje proces płatności online za pośrednictwem bezpiecznego systemu Tpay. Do biletu może zostać doliczona opłata serwisowa.

3. W trakcie finalizacji transakcji Klient jest zobowiązany do podania dokładnych danych osobowych – dane wymagane:

- a) imię i nazwisko,
- b) adres e-mail,
- c) nr tel. komórkowego,
- d) NIP (do faktury)

oraz przepisuje kod weryfikacyjny.

4. Po pomyślnej autoryzacji płatności bilet elektroniczny w formacie PDF zostanie automatycznie wysłany na podany adres e-mail. Bilet należy wydrukować samodzielnie na papierze w formacie A4 lub okazać na urządzeniu mobilnym. Do wydrukowania biletu w formacie PDF niezbędna jest instalacja darmowego oprogramowania Adobe Acrobat Reader. Alternatywnie bilet można odebrać osobiście w kasie biletowej.

5. Bilet elektroniczny należy okazać przy wejściu na wydarzenie w formie wydruku lub na urządzeniu mobilnym.

6. Teatr zastrzega sobie prawo do anulowania zamówienia w przypadku braku potwierdzenia płatności lub innych nieprawidłowości.

7. Nie można dokonać rezerwacji biletów online.

#### **4. Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych**

1. Bilety dla grup zorganizowanych liczących powyżej 10 osób rezerwowane są wyłącznie po uprzednim kontakcie z Kasą Teatru tel.:55 641 97 00 wew. 392, e-mail: kasa@teatr.elblag.pl lub z Działem Sprzedaży i Promocji tel.: 55 641 97 00 wew. 326.
2. Grupy zorganizowane korzystają ze zniżki polegającej na zakupie wszystkich biletów po cenie najtańszego biletu obowiązującego dla danego wydarzenia z repertuaru Teatru.
3. Rezerwacja grupowa wymaga przesłania wypełnionego formularza zamówienia (załącznik nr 1 do Regulaminu), zawierającego m.in. dane organizatora, termin i liczbę uczestników. Teatr potwierdza dostępność i dokonuje rezerwacji.
4. Grupy zorganizowane zobowiązane są do dokonania wpłaty za zamówioną liczbę biletów najpóźniej na 10 dni przed terminem wydarzenia. W przypadku braku wpłaty w ustalonym terminie rezerwacja zostaje anulowana, a bilety wracają do sprzedaży.
5. Opiekun grupy liczącej co najmniej 20 osób ma prawo do zakupu biletu w cenie 1 zł.
6. Dla grup wymagających opieki, w szczególności osób niepełnoletnich lub/i osób z niepełnosprawnością, Teatr umożliwia nabycie biletu w cenie 1 zł dla opiekuna na każde 10 osób.
7. W szczególnie uzasadnionych przypadkach, np. gdy uczestnicy wymagają zwiększonej lub stałej opieki, Organizator może zezwolić na większą liczbę biletów dla opiekunów w cenie 1 zł.
8. Organizator zastrzega sobie prawo do weryfikacji zasadności przyznania biletów ulgowych wymienionych powyżej.

#### **5. Zasady sprzedaży voucherów**

1. Nabycie vouchera może być dokonane wyłącznie w Kasie Teatru.
2. Zakupiony voucher nie podlega zwrotowi.
3. Voucher posiada określoną wartość nominalną i okres ważności.

4. Teatr w zamian za otrzymane środki pieniężne zobowiązuje się do wydania vouchera i jego honorowania w kasie przez określony czas. Środki wpłacone przez Nabywcę stają się własnością Teatru z chwilą wydania vouchera.

5. Teatr akceptuje płatność za vouchery w kasie: gotówką lub kartą płatniczą, a dla jednostek sektora finansów publicznych, organizacji pozarządowych oraz podmiotów prywatnych także przelewem na podstawie faktury VAT.

## **6. Zwroty i reklamacje**

1. Bilety indywidualne zakupione w kasie można zwracać nie później niż na 3 dni robocze przed rozpoczęciem spektaklu.

2. Zwroty dokonywane są jedynie w miejscu zakupu, po okazaniu paragonu fiskalnego lub faktury VAT dołączanej do biletów w momencie sprzedaży.

3. W przypadku braku paragonu lub faktury Kasa Teatru ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu biletów.

4. Zwrot za bilet zakupiony za pomocą internetowego systemu sprzedaży:

a) możliwy jest nie później niż na 3 dni roboczych przed datą wydarzenia (wymagane jest przesłanie biletów na adres e-mail kasy),

b) pieniądze zostaną zwrócone w terminie 14 dni roboczych przez Tpay na konto bankowe klienta.

5. Bilety dla grup zorganizowanych nie podlegają zwrotowi.

6. W przypadku wydarzeń odwołanych przez Teatr zwrotowi podlegają wszystkie bilety bez zachowania terminu określonego w pkt. 1.

7. Reklamacje dotyczące zakupu biletów, błędów w rezerwacji lub innych problemów z transakcją można składać osobiście w kasie teatru lub mailowo na adres podany na stronie [kasa@teatr.elblag.pl](mailto:kasa@teatr.elblag.pl).

## **7. Przetwarzanie danych osobowych (RODO)**

Administratorem danych osobowych Klientów jest Teatr im. Aleksandra Sewruka w Elblągu, ul. Teatralna 11, 82-300 Elbląg. Dane zbierane w procesie sprzedaży/rezerwacji (imię, nazwisko, e-mail, telefon, NIP) przetwarzane są w celu realizacji zakupu, wysyłki biletów, zwrotów i kontaktu, na podstawie art. 6 ust. 1 lit.

b i f RODO. Dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, chyba że w ramach płatności online (np. Tpay). Klient ma prawo do dostępu, sprostowania, usunięcia danych oraz wniesienia skargi do Prezesa UODO. Dane przechowywane są przez okres niezbędny do realizacji umowy i roszczeń (do 6 lat). Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do transakcji. Szczegółowa Polityka Prywatności dostępna na [www.teatr.elblag.pl](http://www.teatr.elblag.pl). W przypadku pytań związanych z przetwarzaniem danych osobowych kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: [iod-rodo@teatr.elblag.pl](mailto:iod-rodo@teatr.elblag.pl).

## **8. Postanowienia przejściowe i końcowe**

1. Regulamin ma zastosowanie do rezerwacji dokonywanych na spektakle wystawiane w terminie od 7. marca 2026 roku.

Teatr zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w uzasadnionych przypadkach, o czym poinformuje na swojej stronie internetowej.

2. Korzystanie z usług sprzedaży biletów lub voucherów oznacza akceptację aktualnie obowiązującej wersji regulaminu.

3. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w tym Kodeks cywilny i ustawa o prawach konsumenta.

4. Ze względu na specyficzne warunki inscenizacyjne spektakli Teatru (np. dynamiczne zmiany na scenie i widowni, wejścia grupy aktorskiej z widowni):

a) spóźnieni widzowie nie będą wpuszczani na widownię,

b) spóźnionym widzom nie przysługuje zwrot kosztów biletu ani jego wymiana,

c) niewykorzystane bilety nie podlegają wymianie ani zwrotowi.

Załączniki do regulaminu:

1. Załącznik nr 1 – Formularz zamówienia