

Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów Teatru Collegium Nobilem Akademii Teatralnej im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie

Regulamin obowiązuje od 01.02.2018

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dane kontaktowe: Teatr Collegium Nobilem (w skrócie: TCN), ul. Miodowa 22/24, 00-246 Warszawa, telefon do kasy Teatru: 22/ 635 99 39, e-mail: rezerwacja.tcn@at.edu.pl.
2. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Akademię Teatralną oraz szczególne zasady sprzedaży internetowej biletów i zasady uczestnictwa widzów w wydarzeniach.
3. Ilekroć w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - a) „wydarzeniu” – oznacza to spektakle oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Akademię Teatralną, w których uczestniczą widzowie;
 - b) „wydarzeniu zewnętrznego organizatora” – oznacza to wydarzenia odbywające się w TCN, w których na podstawie odrębnych umów Akademii Teatralnej zlecona została sprzedaż biletów;
 - c) „wydarzeniu specjalnym” – oznacza to spektakle organizowane przez Akademię Teatralną, na które obowiązują podwyższone ceny biletów i nie przysługuje możliwość dokonania zwrotu;
 - d) „bilecie” – oznacza to dokument potwierdzający uprawnienie do wstępu na dane wydarzenie;
4. Strona internetowa TCN, oznacza stronę internetową dostępną pod adresem: www.tcn.at.edu.pl.

§ 2

REZERWACJA BILETÓW

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w kasie TCN (w godzinach pracy kasy) lub telefonicznie, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 oraz w soboty i niedziele w godzinach 13:00 – 17:00 lub do rozpoczęcia spektaklu pod numerem telefonu: 22 635 99 39. Rezerwacji można dokonać także pisząc na adres e-mail: rezerwacja.tcn@at.edu.pl. Złożenie zamówienia drogą e-mail nie gwarantuje rezerwacji miejsc. Po weryfikacji zamówienia, przesyłane jest elektroniczne potwierdzenie dokonania rezerwacji. Odpowiedzi na e-maile wysyłane są od poniedziałku do niedzieli, w godzinach przyjmowania rezerwacji.

2. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:

- a) data, godzina, tytuł spektaklu;
- b) ilość biletów;
- c) rodzaj biletów (normalny, ulgowy);
- d) nazwisko i imię;
- e) adres e-mail (dla osób, które go posiadają);
- f) numer telefonu kontaktowego;

Odmowa podania powyższych danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji.

3. W przypadku, gdy kupujący chce otrzymać fakturę VAT konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe / nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP.

4. W sprawie rezerwacji grupowych wymagany jest kontakt telefoniczny z kasą TCN. Rezerwacje grupowe należy opłacać w ciągu 2 tygodni od dokonania rezerwacji, chyba, że strony ustalą inaczej, ale nie później niż dwa tygodnie przed spektaklem. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana, bez wcześniejszego powiadomienia.

5. Rezerwacji można dokonać nie później niż na 7 dni przed spektaklem.

6. Rezerwacja biletów dokonana osobiście, telefonicznie lub poprzez e-mail jest ważna przez 3 dni robocze od momentu otrzymania potwierdzenia od pracownika Biura Obsługi Widowni. Można opłacić ją w ciągu 3 dni roboczych osobiście w kasie TCN. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana, bez wcześniejszego powiadomienia.

W przypadku rezerwacji grupowej możliwa jest wyłącznie płatność elektroniczna zgodnie z §5 ust. 3.

7. Więcej informacji o płatnościach - § 5 PŁATNOŚCI.

§ 3

SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów jest prowadzona w kasie TCN w godzinach jej otwarcia, w miejscach spektakli w określonych godzinach, oraz w formie sprzedaży internetowej.

2. Kasa TCN mieszcząca się w siedzibie Akademii Teatralnej na ul. Miodowej 22/24 w Warszawie jest czynna:

- a) od poniedziałku do piątku w godz. 09:00 – 17:00 (lub do rozpoczęcia spektaklu);
- b) w soboty i niedziele w godz. 13:00 – 17:00 (lub do rozpoczęcia spektaklu);

Informacja o aktualnych godzinach pracy kasy TCN i zmianach godzin pracy zamieszczona jest na stronie internetowej www.tcn.at.edu.pl oraz odpowiednio wcześniej dostępna w kasie TCN.

3. W przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem TCN kasa jest czynna na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia w miejscu, w którym wydarzenie się odbywa.

4. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny.

§ 4

SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE

1. Sprzedaż biletów może odbywać się w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu poprzez stronę internetową: www.bilety.at.edu.pl, bez dokonania wcześniejszej rezerwacji. W sprzedaży internetowej stosuje się zasady sprzedaży biletów określone w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem poniższych regulacji.
2. Płatności za bilety obsługuje firma PayU S.A. przy pomocy portalu internetowego: www.payu.pl.
3. Płatności z tytułu złożonego zamówienia dokonać należy w przeciągu 30 minut od jego utworzenia, ze strony banku, do której następuje automatyczne przekierowanie kupującego lub z wykorzystaniem linku płatności otrzymanego na pocztę elektroniczną. W przypadku niedokonania opłaty w tym czasie, zamówienie zostanie anulowane automatycznie.
4. Jeżeli zamówienie zostanie złożone w okresie krótszym niż na dwie godziny przed rozpoczęciem wybranego przez kupującego wydarzenia Akademia nie odpowiada za czas trwania transakcji i nie bierze odpowiedzialności za nieterminową realizację zamówienia. W takim wypadku zwrot pieniędzy za niewykorzystane bilety nie przysługuje.
5. Płatności należy dokonać tylko i wyłącznie korzystając z systemu płatności PayU. Wykonanie zwykłego przelewu poza systemem PayU spowoduje anulowanie zamówienia.
6. Jeżeli bank kupującego bilety, mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty, nie prześle potwierdzenia wykonania płatności do dwóch godzin do rozpoczęcia wydarzenia, to wybrane miejsca zostaną automatycznie zwolnione i udostępnione do sprzedaży.
7. W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku mimo dokonania przelewu, procedurą zwrotu zajmuje się firma PayU. Zgodnie z regulaminem PayU pieniądze pobrane z konta kupującego zostaną zwrócone na to samo konto bankowe w ciągu 7 dni roboczych.
8. Po dokonaniu płatności na podany wcześniej adres e-mail kupujący otrzyma swój Bilet. Należy go wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę. Bilety można również okazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości.
9. Akademia Teatralna nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
10. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego biletu skutkuje niemożnością wejścia na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora. Kasa TCN nie drukuje biletów zakupionych online.

§ 5

PŁATNOŚCI

1. Płatność za bilety w kasie TCN może być dokonywana gotówką lub kartą płatniczą.
2. Zarezerwowane bilety dla osób kupujących indywidualnie mogą zostać opłacone wyłącznie w kasie TCN.

3. Grupy zorganizowane mogą dokonać płatności przelewem na numer konta wskazany przez pracownika Biura Obsługi Widowni drogą elektroniczną, na wskazany adres e-mail wraz z potwierdzeniem rezerwacji.
4. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać w tytule wiadomości imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy, a następnie w treści: datę i godzinę wydarzenia oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy).
5. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kasy, najwcześniej na 3 dni od dokonania przelewu.
6. W celu odbioru biletu na wydarzenie należy zgłosić się do kasy TCN najpóźniej do 30 minut przed jego rozpoczęciem. Akademia Teatralnej nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w kasie TCN.

§ 6

BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny na to wydarzenie bilet.
2. Bilet upoważnia do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody władz Akademii.
4. Na Scenie Głównej, Sali im. Jana Kreczmara, Sali Gimnastycznej, Sali Białej, Auli cena biletu jest zależna od rodzaju wydarzenia.
5. W sali im. Jana Kreczmara, Sali Gimnastycznej, Sali Białej, Auli o raz na Scenie Głównej, dopuszcza się sprzedaż miejsc nienumerowanych na poszczególne tytuły.
6. 1) Kasa TCN prowadzi sprzedaż następujących rodzajów biletów:
 - a) normalny;
 - b) ulgowy;
 - c) grupowy;
 - d) wejściówka;Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w wydarzeniu.
- 2) W kategoriach, o których mowa w ust.1 punkty a-c, bilety mogą być numerowane lub nienumerowane, a w punkcie d – zawsze nienumerowane
7. W przypadku sal z miejscami numerowanymi widz jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu. W przypadku sal z miejscami nienumerowanymi widz może zająć wybrane przez siebie miejsce.
8. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są:
 - a) młodzież szkolna
 - b) studenci
 - c) renciści
 - d) emeryci
 - e) członkowie ZASP

Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżki jest sprawdzany przed wejściem na widownięć.

9. Na każde wydarzenie organizowane przez Akademię Teatralną (poza wydarzeniami specjalnymi i festiwalowymi) osoby z niepełnosprawnościami, które poruszają się na wózku inwalidzkim i nie kupują biletu na miejsce siedzące, mają prawo do zakupu biletu wstępu bez miejsca siedzącego w cenie jednego biletu ulgowego na dane wydarzenie według obowiązującego cennika. Rezerwacji należy dokonywać możliwie wcześnie, nie gwarantujemy dostępności miejsc.
10. Do zakupu biletów grupowych uprawnione są grupy liczące nie mniej niż 15 osób.
11. Na każde wydarzenie organizowane przez Akademię Teatralną prowadzona jest sprzedaż wejściówek. Sprzedaż wejściówek odbywa się w kasie TCN na 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia. Osoba, która zakupi ten rodzaj biletu może zająć wolne miejsca na sali dopiero po zajęciu miejsc przez wszystkie osoby posiadające bilety normalne i ulgowe lub po pozwoleniu wydanym przez pracownika obsługi widowni. Na każdy spektakl przewidziana jest sprzedaż 10 wejściówek.

§ 7

REKLAMACJE I ZWROTY

1. Osoby zgłaszające się w sprawie reklamacji proszone są o kontakt e-mail na adres: rezerwacja.tcn@at.edu.pl. Na ten adres należy wysłać skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu/faktury lub inny dokument potwierdzający płatność (bankowy dokument potwierdzenia przelewu, wydruk kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego) oraz szczegółowy opis problemu. Czas odpowiedzi na reklamację to 14 dni roboczych.
2. Zwrotu biletów można dokonać najpóźniej do 3 dni roboczych przed wydarzeniem.
3. Bilety zakupione w kasie TCN można zwrócić wyłącznie w kasie TCN. W tym celu należy zgłosić się do kasy TCN, gdzie otrzymuje się zwrot pieniędzy w gotówce lub na kartę płatniczą, z której została dokonana płatność.
4. Bilety zakupione przez stronę internetową: www.tcn.at.edu.pl można zwrócić wyłącznie poprzez kontakt z kasą TCN: osobiście lub mailowo. W tym celu należy udać się do kasy TCN lub wysłać maila na adres: rezerwacja.tcn@at.edu.pl. Do maila należy dołączyć skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu/faktury lub inny dokument potwierdzający płatność (bankowy dokument potwierdzenia przelewu, wydruk kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego). Pieniądze za bilet zostaną zwrócone na konto z którego płatność została dokonana.
5. Bilety zakupione przez E-bilet, E-wejściówki, KupBilecik można zwrócić wyłącznie poprzez systemy gdzie bilety zostały kupione.
6. Bilety grupowe można zwrócić wyłącznie w kasie TCN po wcześniejszym kontakcie z kasą drogą telefoniczną lub mailową.
7. Zwrotu można dokonać na podstawie paragonu fiskalnego, faktury, bankowego dokumentu potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego.
8. W przypadku odwołania wydarzenia zwrotu można dokonać do 7 dni od daty odwołanego wydarzenia.
9. W przypadku zmiany terminu lub miejsca wydarzenia), bądź znaczącej zmiany w repertuarze zwrotu można dokonać do 3 dni przed wydarzeniem.

10. W przypadku zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, bądź znaczącej zmiany w repertuarze, na prośbę kupującego Akademia Teatralna zobowiązana jest wyłącznie do zwrotu należności za zakupiony bilet. Brak paragonu fiskalnego/faktury lub potwierdzenia płatności skutkuje wówczas koniecznością przygotowania innej dokumentacji poświadczającej zakup i chęć dokonania zwrotu oraz uzyskania indywidualnej zgody przedstawiciela Biura Obsługi Widowni.
11. Zmiana miejsca wydarzenia w obrębie sal Teatru Collegium Nobilium nie jest podstawą do zwrotu biletu.
12. W przypadku zgubienia biletu kasa TCN ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż kupujący rzeczywiście zakupił bilet na dane wydarzenie. Można tego dokonać poprzez: podanie numeru transakcji, okazanie potwierdzenia zapłaty lub podanie swojego nazwiska, które znajduje się w systemie rezerwacji (jeżeli zakup był poprzedzony rezerwacją). Ponownie wydrukowany bilet oznaczony jest dopiskiem „duplikat”. Kasa TCN może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności o przynależności zgubionego biletu do osoby, która zwraca się z prośbą o wydrukowanie duplikatu lub jeśli kupujący zwróci się z tą prośbą w czasie krótszym niż 15 minut przed wydarzeniem.
13. W przypadku błędnie wykonanego przelewu (dotyczy płatności wykonanych bezpośrednio na konto Akademii Teatralnej z pominięciem pośrednictwa PayU) Akademia Teatralna nie dokonuje automatycznego zwrotu pieniędzy na konto kupującego. Nastąpi on dopiero po zgłoszeniu i opisanu zaistniałego problemu oraz podaniu wszystkich danych niezbędnych do wykonania zwrotu na konto kupującego. W tym wypadku nie można otrzymać zwrotu gotówki w kasie TCN.
14. Zwrotowi nie podlega kupon rabatowy wykorzystany podczas zakupu biletów.
15. Nie później niż 3 dni przed planowanym wydarzeniem istnieje możliwość jednokrotnej wymiany biletu indywidualnego zakupionego w kasie, na inny w tej samej cenie, pod warunkiem, że na wydarzenie, na które wymieniany jest bilet są wolne miejsca. Dotyczy to również biletów zakupionych poprzez stronę www.bilety.at.edu.pl. W obu przypadkach należy skontaktować się z kasą TCN.

§ 8

ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Wydarzenia w TCN rozpoczynają się punktualnie, widzowie proszeni są o punktualne przybycie.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia Obsługa Widowni ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. Widzowie zobowiązani są do przestrzegania zasad kultury osobistej oraz proszeni o adekwatny strój.
4. Podczas wydarzeń na widowni obowiązuje cisza.
5. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez widzów. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody rektora Akademii Teatralnej.

6. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
7. Przyrowadzanie zwierząt (z wyjątkiem psów przewodników) oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu na widownię jest zabronione.
8. Zabrania się wnoszenia na widownię i spożywania jakiegokolwiek jedzenia oraz napojów.
9. W budynku TCN obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania tzw. e-papierosów i waporyzatorów.
10. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa TCN zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu widzowi; zażądania, aby widz opuścił miejsce wydarzenia oraz zastosowania odpowiednich kroków. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których widz pod wpływem używek (alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku nie przysługuje rekompensata za bilet.
11. Widz, który opuści salę w trakcie trwania wydarzenia może do niej powrócić jedynie za zgodą Pracownika Obsługi Widowni i na wskazane przez Obsługę Widowni miejsca. Jeśli nie będzie możliwości wpuszczenia widza, wówczas nie przysługuje rekompensata za bilet.
12. Programy sprzedawane są wyłącznie przez Pracowników Obsługi Widowni i kasę TCN.
13. Widzowie mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania światła stroboskopowych.
14. Akademia Teatralna zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.

§ 9

DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych jest Akademia Teatralna im. A. Zelwerowicza z siedzibą w Warszawie, ul. Miodowa 22/24, 00-246 Warszawa. Gromadzone dane identyfikacyjne mogą być udostępniane przez Akademię podmiotom trzecim w zakresie działań wynikających z realizacji statutowych obowiązków Akademii. Każdemu przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania. Dane osobowe będą przetwarzane w celu prawidłowej realizacji umowy zakupu biletu, tj. na podstawie 23 ust.1 pkt 3 ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku. (Dz. U. Nr 133, pozycja 883 ze zm.) w zw. Z art. 18 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i w tym zakresie mogą być także przekazywane podmiotom, które współpracują przy realizacji tej umowy, takim jak PayU. Dane mogą być także przetwarzane w celu niezbędnym dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionym, o którym mowa w art. 23 ust. 1 pkt 5 w/w ustawy. Dane są podawane dobrowolnie, jednak są niezbędne do realizacji umowy. W przypadku wykorzystania danych w innych celach, Administrator uzyska odrębną zgodę, o ile przepis szczególny nie stanowi takiej podstawy. Dane nie będą przekazywane podmiotom trzecim chyba, że wymóg taki nakłada ustawa lub uczestniczą oni w realizacji umowy (PayU). Każdemu przysługuje prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

§ 10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Akademia zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących powszechnie przepisów prawnych i ogólnie przyjętych norm społecznych, w szczególności przepisów przeciwpożarowych oraz przepisów o bezpieczeństwie imprez masowych.
2. Zakup lub rezerwacja biletów na wydarzenia oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
3. Na wszelkie pytania związane z niniejszym Regulaminem odpowiada Biuro Obsługi Widowni TCN.

Regulamin wprowadzony

Zarządzeniem nr 6/2018 Rektora Akademii Teatralnej im. A. Zelwerowicza z dnia 30 stycznia 2018 roku