

**Regulamin Rezerwacji i Sprzedaży Biletów
w Nowym Teatrze w Warszawie**
wprowadzony z dniem 18 lipca 2016 roku
Zarządzeniem Dyrektora Nowego Teatru numer 12/2016

**Tekst jednolity Regulaminu
uwzględniający zmiany Regulaminu wprowadzone**

Zarządzeniem Dyrektora Nowego Teatru numer 16/2016 z dnia 26 sierpnia 2016 roku,
Zarządzeniem Dyrektora Nowego Teatru numer 16/2018 z dnia 27 grudnia 2018 roku oraz
Zarządzeniem Dyrektora Nowego Teatru numer 26/2019 z dnia 31 grudnia 2019 roku
Zarządzeniem Dyrektora Nowego Teatru numer 30/2020 z dnia 9 grudnia 2020 roku

§ 1

Dla celów niniejszego Regulaminu następującym terminom przypisuje się podane niżej znaczenie:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin wraz z późniejszymi jego zmianami;
2. **Nowy Teatr** – samorządowa instytucja kultury z siedzibą w Warszawie przy ul. Madalińskiego 10/16, 02-513 Warszawa, wpisana do rejestru instytucji kultury prowadzonym przez Urząd m.st. Warszawy pod numerem RIA 113/85, NIP: 5213468244, REGON: 141245324;
3. **Wydarzenia** – publiczne wykonania spektakli teatralnych i innych form teatralnych, koncerty i wszelkie inne wydarzenia artystyczne i kulturalne odbywające się w siedzibie Nowego Teatru, organizowane lub współorganizowane przez Nowy Teatr poza siedzibą Nowego Teatru, na które sprzedawane są bilety;
4. **Kasa** – kasa Nowego Teatru znajdująca się w jego siedzibie;
5. **Widz** – osoba fizyczna uczestnicząca w Wydarzeniu;
6. **Kupujący** – osoba rezerwująca lub kupująca bilet lub bilety na Wydarzenia.

§ 2

1. Regulamin dotyczy rezerwacji i sprzedaży biletów na wydarzenia artystyczne odbywające się w Nowym Teatrze w Warszawie.
2. Niniejszy Regulamin stosuje się odpowiednio do rezerwacji i sprzedaży biletów online, wyłącznie jednak w zakresie, w którym jego postanowienia nie są sprzeczne z postanowieniami:
 - 1) odrębnych regulaminów przyjętych w Nowym Teatrze, określających zasady sprzedaży biletów za pośrednictwem strony internetowej Nowego Teatru;
 - 2) innych regulaminów, stosowanych przez pośredników w sprzedaży biletów online (np. ebilet.pl, bilet24.pl).
3. Informacja na temat godzin pracy Kasy umieszczana jest na stronie internetowej Nowego Teatru. Godziny pracy Kasy mogą zostać zmienione przez Nowy Teatr w każdym czasie poprzez ogłoszenie na stronie internetowej. Zmiana godzin pracy Kasy może nastąpić także okresowo (np. w związku z przerwą wakacyjną lub w okresach okołoswiątecznych) lub w związku z danym Wydarzeniem.

§ 3

1. Bilet stanowi dokument uprawniający okaziciela do uczestnictwa w Wydarzeniu.
2. Bilet może być wykorzystany tylko raz i podlega jednorazowej weryfikacji w chwili wstępu na Wydarzenie.
3. Nowy Teatr nie ponosi żadnej odpowiedzialności w razie uszkodzenia, zniszczenia lub zagubienia kupionego biletu.
4. Widzowie, którzy nabyli bilety ulgowe są zobowiązani, zarówno przy nabyciu w Kasie jak i podczas weryfikacji biletu, do okazania ważnego dokumentu uprawniającego do zniżki. Nowy Teatr może odmówić wstępu na Wydarzenie okazicielowi biletu nie posiadającemu ważnego dokumentu uprawniającego do zniżki.

5. Osoby, które zamierzają nabyć bilety branżowe, są zobowiązane przed nabyciem biletu wysłać na adres bow@nowyteatr.org e-mail potwierdzający okoliczności, uprawniające do nabycia ww. biletu.
6. Nowy Teatr jest uprawniony do odmowy wstępu na Wydarzenie spóźnionemu Widzowi. W miarę możliwości, spóźniony Widz będzie wprowadzany na widownię, jednak Nowy Teatr nie gwarantuje Widzowi miejsca wskazanego na posiadanym przez Widza bilecie; Widz będzie proszony o zajęcie wolnego miejsca wskazanego przez pracowników Biura Obsługi Widza.
7. Podczas trwania Wydarzeń obowiązuje zakaz rejestracji (filmowania, nagrywania dźwięku, fotografowania).
8. Podczas trwania Wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych. Widzowie są proszeni o wyłączenie telefonów komórkowych.
9. W sali teatralnej (w szczególności na widowni) oraz w sali prób (jeżeli Wydarzenie się tam odbywa) obowiązuje zakaz spożywania jedzenia lub napojów.
10. Na terenie Nowego Teatru obowiązuje zakaz palenia papierosów, tytoniu i innych wyrobów tytoniowych, poza miejscami ściśle do tego wyznaczonymi.
11. Nowy Teatr zastrzega sobie zmianę repertuaru w każdej chwili, bez podania przyczyn. W razie zmiany, Nowy Teatr ogłosi zasady zwrotu lub zamiany biletów.

§ 4

1. Nowy Teatr posiada w sprzedaży następujące rodzaje biletów indywidualnych:
 - 1) bilety normalne: bilety pełnopłatne, dostępne dla każdego Kupującego do wyczerpania;
 - 2) bilety ulgowe: bilety przysługujące uczniom, studentom do 26 roku życia, studentom studiów doktoranckich niezależnie od wieku, emerytom, rencistom, żołnierzom, kombatanom, osobom niepełnosprawnym i ich opiekunowi/opiekunce,
 - 3) bilety pracownicze: bilety przysługujące pracownikom Nowego Teatru,
 - 4) bilety branżowe: bilety przysługujące przedstawicielom środowisk twórczych, pracownikom instytucji kultury, przedstawicielom mediów oraz współpracownikom Nowego Teatru (nie będących pracownikami Nowego Teatru).
2. W przypadku spektakli przeznaczonych dla dzieci, Nowy Teatr oferuje:
 - 1) bądź to wyłącznie bilety normalne;
 - 2) bilet to dwa rodzaje biletów:
 - a) bilet dla dorosłego: bilet przysługujący osobom powyżej 18 roku życia;
 - b) bilet na dziecka: bilet przysługujący osobom do 18 roku życia.
3. We wszystkich przypadkach, Nowy Teatr może skierować do sprzedaży bilety grupowe, tj. bilety nabywane jednorazowo dla grupy Widzów powyżej 10 osób.
4. Posiadaczom Karty Młodego Warszawiaka lub Karty Warszawiaka przysługuje możliwość nabycia najwięcej dwóch biletów normalnych ze zniżką w wysokości 15% ich ceny, na Wydarzenie odbywające się w Nowym Teatrze od poniedziałku do czwartku. Posiadacz karty jest zobowiązany do okazania ważnej karty, zarówno przy nabyciu w Kasie jak i podczas weryfikacji biletu. Nowy Teatr może odmówić wstępu na Wydarzenie okazicielowi biletu nie posiadającemu ważnej karty uprawniającej do zniżki.
5. Nowy Teatr jest uprawniony do wprowadzenia do sprzedaży następujących rodzajów wejściówek, tj. biletów indywidualnych w specjalnej cenie na wybrane Wydarzenia, nie gwarantujących Widzowi określonego miejsca siedzącego na widowni:
 - 1) wejściówki w cenie 10 zł na publiczne wykonania spektakli teatralnych, za wyjątkiem premier, przysługujące studentom i studentkom państwowych szkół teatralnych na terenie Polski; pula wejściówek na dane publiczne wykonanie spektaklu jest określana każdorazowo przez Dyrektora i może następnie ulec zmianie. Wejściówki te przyznawane są pojedynczo na dane publiczne wykonanie spektaklu, do wyczerpania puli, na podstawie wysłanego zgłoszenia mailowego na adres bow@nowyteatr.org ze skanem legitymacji studenckiej uprawniającej do zniżki i jej weryfikacji przez Nowy Teatr lub na podstawie okazania legitymacji w Kasie. Przyznane wejściówki należy odebrać w Kasie za zapłatą ceny najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem danego publicznego wykonania spektaklu;

- 2) pozostałe wejściówki, które mogą być wprowadzone najwcześniej 30 minut przed rozpoczęciem danego Wydarzenia, w liczbie określonej każdorazowo przez Nowy Teatr w momencie rozpoczęcia sprzedaży i w miarę wolnych miejsc.
6. Nowy Teatr jest uprawniony do ograniczenia ilości możliwych do nabycia biletów ulgowych, innych biletów nie będących biletami normalnymi na dane Wydarzenie lub wejściówek bądź też zupełnie zrezygnować z ich sprzedaży.
7. Nowy Teatr jest uprawniony do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji i sprzedaży biletów na wybrane Wydarzenia lub wprowadzenia nowych rodzajów biletów. W szczególności Nowy Teatr jest uprawniony do udzielenia zniżek lub przyznania biletów bezpłatnych na dane Wydarzenie osobom przebywającym w domach opieki społecznej, zakładach opiekuńczych, schroniskach wychowawczych, osobom bezrobotnym lub w inny sposób mającym utrudniony dostęp do rynku pracy, uchodźcom, dzieciom niepełnosprawnym lub dzieciom z rodzin ubogich, opiekunom grup dzieci powyżej 10 osób.
8. Nowy Teatr ogłasza każdorazowo ceny biletów i wejściówek obowiązujących na dane Wydarzenie w danym sezonie artystycznym na stronie internetowej Nowego Teatru, a w miarę możliwości również w drukowanym repertuarze. Ceny biletów i wejściówek mogą ulec zmianie w trakcie sezonu bez podania przyczyn. Nowy Teatr gwarantuje cenę biletów już nabytych lub zarezerwowanych przed zmianą ceny biletów.
9. Na biletach określony jest tytuł Wydarzenia, data i godzina rozpoczęcia Wydarzenia oraz numer rzędu i miejsca na widowni (w razie, gdy widownia jest złożona z miejsc siedzących). Przy wybranych Wydarzeniach, Nowy Teatr jest uprawniony do rezygnacji ze wskazania rzędu i miejsca na widowni.
10. Pracownikiem Nowego Teatru jest osoba świadcząca pracę na podstawie umowy o pracę. W razie skierowania do sprzedaży biletów pracowniczych na dane Wydarzenie, obowiązują następujące zasady:
 - 1) w razie, gdy Wydarzenie stanowi publiczne wykonanie spektaklu teatralnego produkcji Nowego Teatru: pracownikowi przysługują 2 (słownie: dwa) bilety pracownicze na dany tytuł w sezonie;
 - 2) w przypadku Wydarzenia innego rodzaju: pracownikowi przysługują 2 (słownie: dwa) bilety pracownicze na Wydarzenie, chyba że Dyrektor Nowego Teatru postanowi inaczej.

§ 5

1. Nowy Teatr jest uprawniony do wprowadzenia ograniczeń ilości rezerwowanych biletów indywidualnych i grupowych dla jednego Kupującego na jedno Wydarzenie.
2. Rezerwacji biletów na Wydarzenia można dokonać:
 - 1) osobiście w Kasie, w godzinach pracy Kasy.
 - 2) telefonicznie pod numerem telefonu: (+48) 22 379 33 33, w godzinach pracy Kasy,
 - 3) za pomocą poczty elektronicznej pod adresem e-mail: bow@nowyteatr.org, przy czym rezerwacja jest ważna z chwilą otrzymania potwierdzenia rezerwacji przez pracownika Nowego Teatru drogą mailową.
3. W celu rezerwacji biletów, należy podać pracownikowi Nowego Teatru imię i nazwisko Kupującego oraz numer telefonu kontaktowego lub adres poczty e-mail. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „**RODO**”) wyłącznie w celach związanych z podjęciem działań przed zawarciem umowy sprzedaży biletów oraz jej wykonania. Przetwarzanie będzie się odbywać się zgodnie z zasadami wymienionymi w art. 5 RODO. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres do dnia przedawnienia roszczeń mogących wyniknąć z umowy. Zgodnie z RODO, Kupującemu przysługuje prawo do:
 - 1) dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii;
 - 2) sprostowania (poprawiania) danych;
 - 3) żądania usunięcia lub ich przetworzenia;
 - 4) wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Z tych praw Kupujący może skorzystać, kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Nowego Teatru, Panią Dorota Flinker, e-mail: iodo@nowyteatr.org. Podanie danych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie spowoduje niemożliwość dokonania rezerwacji, zawarcia i wykonania umowy.

4. Rezerwacji można dokonać od chwili skierowania biletów do sprzedaży najpóźniej do:
 - 1) 2 (słownie: dwóch) dni w przypadku biletów indywidualnych, z zastrzeżeniem pkt. 2 poniżej;
 - 2) 3 (słownie: trzech) dni w przypadku biletów indywidualnych rezerwowanych za pomocą poczty e-mail;
 - 3) 7 (słownie: siedmiu) dni w przypadku biletów grupowych przed dniem, w którym ma się odbyć Wydarzenie.
5. Rezerwacje będą dokonywane w miarę dostępności biletów na dane Wydarzenie. Nowy Teatr jest uprawniony do ograniczenia puli biletów dostępnych do zarezerwowania.
6. Rezerwacja jest skuteczna z chwilą jej potwierdzenia przez pracownika Nowego Teatru dokonującego rezerwacji.
7. Dokonane skutecznie rezerwacje należy zrealizować, tj. opłacić zarezerwowane bilety i odebrać je w Kasie. Wstęp na Wydarzenie jest możliwy wyłącznie po okazaniu odebranego biletu.
8. O ile pracownik Nowego Teatru dokonujący rezerwacji nie zawiadomi Kupującego o innym terminie wykupienia zarezerwowanych biletów w Kasie, to:
 - 1) w przypadku rezerwacji biletów indywidualnych - rezerwacje należy zrealizować nie później niż na 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia;
 - 2) w przypadku rezerwacji biletów grupowych – rezerwacje należy zrealizować nie później niż na 7 dni przed dniem, w którym ma się odbyć Wydarzenie.
9. Płatności w Kasie można dokonać gotówką lub za pomocą karty płatniczej. Nowy Teatr nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą.
10. W razie, gdy Kupujący dokonuje płatności bezpośrednio na rachunek bankowy Nowego Teatru:
 - 1) płatności należy dokonać najpóźniej na 2 (słownie: dwa) dni przed dniem, w którym odbywa się Wydarzenie, na rachunek bankowy Nowego Teatru prowadzony przez Bank BGŻ numer 78 2030 0045 1110 0000 0345 1610;
 - 2) prosimy o wpisanie w nazwie przelewu tytułu oraz daty Wydarzenia, na które zarezerwowane zostały bilety;
 - 3) umowa sprzedaży biletów zostaje zawarta z chwilą otrzymania płatności przez Nowy Teatr, tj. gdy środki w pełnej wysokości zostały uznane na rachunku bankowym Nowego Teatru;
 - 4) Nowy Teatr niezwłocznie potwierdzi kupującemu otrzymanie należności za nabyte bilety za pomocą poczty elektronicznej, na adres e-mail, który został użyty do rezerwacji;
 - 5) reklamacje należy przysyłać na adres: bow@nowyteatr.org wpisując w temacie wiadomości „REKLAMACJA”. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko i dokładny opis oraz wskazanie przyczyny reklamacji. Reklamacje należy składać w terminie 2 (dwóch) dni roboczych od dnia otrzymania przez kupującego potwierdzenia otrzymania należności przez Nowy Teatr; jeżeli potwierdzenie nie zostanie wysłane, powyższy termin rozpoczyna się z dniem wykonania przelewu należności. Reklamacja wniesiona po terminie nie będzie uwzględniana. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia otrzymania. Kupujący ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem powszechnym, na zasadach ogólnych;
 - 6) bilety będą przechowywane przez Nowy Teatr od chwili otrzymania płatności przez Nowy Teatr najpóźniej do dnia, w którym odbywa się Wydarzenie. Nowy Teatr nie będzie doręczał nabytych biletów Kupującym lub osobom trzecim poprzez wysyłkę;
 - 7) odbiór biletów w Kasie następuje za okazaniem potwierdzenia dokonania przelewu na rachunek bankowy Nowego Teatru;
 - 8) Nowy Teatr nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności niezawinione przez Teatr, w szczególności skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu sieci Internet, wiadomości lub inne

dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów lub sposób ich konfiguracji lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.

11. Rezerwacje biletów, które nie zostały opłacone w terminie, są automatycznie anulowane, bez potrzeby zawiadamiania o tym Kupującego i zostają ponownie skierowane do sprzedaży.

§ 6

1. Sprzedaż biletów prowadzona jest w Kasie, w godzinach pracy Kasy.
2. Teatr zastrzega, że na 40 minut przed rozpoczęciem danego Wydarzenia, pierwszeństwo obsługi w Kasie mają Kupujący, którzy nabywają bilety lub realizują dokonane rezerwacje na to Wydarzenie.

§ 7

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej, zwrotu nabytych biletów:
 - 1) indywidualnych - można dokonać najpóźniej na 2 dni przed dniem, w którym ma odbyć się Wydarzenie, na które bilety zostały kupione;
 - 2) grupowych – można dokonać najpóźniej na 7 dni przed dniem, w którym ma odbyć się Wydarzenie, na które bilety zostały kupione.
2. Z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej, Kupującemu zawierającemu umowę sprzedaży biletów poprzez płatność na rachunek bankowy Nowego Teatru, zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 roku poz. 287 j.t. ze zm.), nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ww. ustawy.
3. Zwrotu nabytych biletów można dokonać wyłącznie w Kasie, w godzinach pracy Kasy.
4. Zwrotu nabytych biletów można dokonać wyłącznie za okazaniem paragonu fiskalnego lub faktury VAT dokumentującej nabycie biletów oraz samego biletu podlegającego zwrotowi.
5. Zwrot należności za bilety niewykorzystane nie przysługuje.
6. Wymiana już nabytych biletów na Wydarzenie w innym terminie albo na inne Wydarzenie jest możliwa, w miarę dostępności miejsc, najpóźniej na 2 dni przed dniem, w którym ma odbyć się Wydarzenie, na które bilety zostały kupione. Wymiana następuje za odpowiednią dopłatą, jeżeli bilety na inny termin lub inne Wydarzenie są droższe niż bilety wymieniane, albo za zwrotem różnicy w razie, gdyby bilety na inny termin lub inne Wydarzenie były tańsze niż bilety wymieniane.
7. Wejściówki nie podlegają zwrotowi.
8. W przypadku odwołania danego Wydarzenia przez Nowy Teatr, Kupującemu przysługuje:
 - 1) bądź to zwrot należności za zakupiony bilet, na zasadach określonych w informacji ogłoszonej przez Nowy Teatr na stronie internetowej, nie później jednak niż w terminie 6 lat od dnia nabycia biletów;
 - 2) bądź to – w miarę możliwości – wymiana biletów na bilety na to samo Wydarzenie w innym terminie lub na inne Wydarzenie.
9. Reklamacje nie są uwzględniane po odejściu od Kasy.

§ 8

1. Nowy Teatr może przyznawać zaproszenia gościom specjalnym, przedstawicielom mediów i dziennikarzom na wybrane Wydarzenia w liczbie każdorazowo określonej przez Dyrektora Nowego Teatru, w cenie 10 zł (słownie: dziesięć złotych) za jedno pojedyncze zaproszenie.
2. Goście specjali, przedstawiciele mediów i dziennikarze są proszeni o potwierdzenie swojego przybycia w terminie wskazanym w zaproszeniu, a jeśli zaproszenie nie określa terminu – najpóźniej na 3 dni przed dniem, w którym odbywa się Wydarzenie.
3. Goście specjali, przedstawiciele mediów i dziennikarze są obowiązani do odebrania zaproszeń w Kasie najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem Wydarzenia.
4. W razie niepotwierdzenia swojego przybycia w terminie lub nieodebrania zaproszeń w terminie, gościom specjalnym, przedstawicielom mediów i dziennikarzom umożliwi się odbiór zaproszeń za ww. opłatą jedynie w miarę dostępności miejsc.

5. W ramach współpracy z patronami medialnymi oraz współpracą barterową z partnerami poszczególnych spektakli i wydarzeń, Nowy Teatr ma obowiązek przekazać określoną w zawartych umowach, pulę nieodpłatnych zaproszeń na rzecz patronów i partnerów, w tym zwycięzców konkursów organizowanych przez patronów i partnerów na rzecz Nowego Teatru.
6. Twórcy i inne osoby zaangażowane w produkcję danego Wydarzenia są uprawnieni do otrzymania bezpłatnego zaproszenia dla dwóch osób na – według decyzji Dyrektor Nowego Teatru – premierę lub próbę generalną tego Wydarzenia, przy czym reżyserowi spektaklu teatralnego przysługują dwa bezpłatne zaproszenia dla dwóch osób każde.
7. Nowy Teatr jest uprawniony również do przyznawania bezpłatnych zaproszeń na Wydarzenia współpracownikom Nowego Teatru, stypendystom, rezydentom i kuratorom stale współpracującym z Nowym Teatrem, każdorazowo na podstawie decyzji Dyrektor Nowego Teatru.
8. Nowy Teatr jest uprawniony do organizowania Wydarzeń, na które wstęp jest wolny. W razie, gdyby na Wydarzenia te liczba miejsc na widowni była ograniczona, Nowy Teatr jest uprawniony do wprowadzenia konieczności odebrania bezpłatnej wejściówki „wstęp wolny” w Kasie Teatru przed rozpoczęciem się Wydarzenia, w terminie wskazanym każdorazowo przez Teatr.

§ 9

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie od dnia 18 lipca 2016 roku.
2. Dokonanie rezerwacji lub nabycie biletu oznacza akceptację przez Kupującego niniejszego Regulaminu.
3. Nowy Teatr może zmienić Regulamin w każdej chwili, poprzez upublicznienie zmienionego Regulaminu na stronie internetowej Nowego Teatru. Zmiana uznana zostaje za dokonaną z chwilą jej upublicznienia, chyba że zmieniony Regulamin stanowi inaczej.
4. Zmiana Regulaminu będzie skuteczna wobec umów sprzedaży biletów zawartych po dokonaniu zmiany.