

**Teatr Lalek Białaluka  
im. Jerzego Zitzmana**

ul. Adama Mickiewicza 20  
43-300 BIELSKO-BIAŁA  
tel. +48 33 815 09 14 e-mail: teatr@bialaluka.pl  
NIP 547-004-63-73 REGON 070457831

**Zarządzenie nr D.021.5.2023**

**Dyrektora Naczelnego i Artystycznego  
Teatru Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana  
z dnia 27.02.2023 r.**

w sprawie: Regulaminu rezerwacji i zakupu biletów w Teatrze Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana w Bielsku-Białej.

**§ 1**

Wprowadzam do stosowania nowy Regulamin rezerwacji i zakupu biletów w Teatrze Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana w Bielsku-Białej, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Traci moc Zarządzenie nr D.021.1.2022 Dyrektora Naczelnego i Artystycznego Teatru Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana w Bielsku-Białej z dnia 07.01.2022r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu rezerwacji i zakupu biletów w Teatrze Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana w Bielsku-Białej.

**§ 3**

Wykonanie realizacji zarządzenia powierzam Kierownikowi Biura Obsługi Widza.

**§4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Teatr Lalek Białaluka**  
Dyrektor Naczelnego i Artystyczny

*Jacek Popławski*

Otrzymują:

1. Z-ca Dyrektora ds. Administracyjnych
2. Kierownik BOW
3. Główna Księgowa
4. Specjalista ds. promocji i reklamy

*Alucja*

## **REGULAMIN REZERWACJI I ZAKUPU BILETÓW W TEATRZE LALEK BIAŁALUKA IM. J. ZITZMANA W BIELSKU-BIAŁEJ**

Teatr Lalek Białaluka im. Jerzego Zitzmana w Bielsku-Białej dysponuje dwoma salami widowiskowymi:

- Dużą Sceną, na której znajduje się 213 ponumerowanych miejsc na widowni oraz
  - Sceną na Piętrze, na której miejsca na widowni są nienumerowane.
- Miejsca na widowniach obu sal, mogą wskazywać pracownicy Teatru.

### **REZERWACJA BILETÓW INDYWIDUALNYCH**

Rezerwacji i zakupu biletów można dokonać w:

1. **Kasie Teatru** (ul. Adama Mickiewicza 20)  
poniedziałek - piątek: 8.00 – 16.00  
niedziela: 9.00 – 12.00  
tel. +48 33 822-10-47 w.32
2. **Biurowi Obsługi Widza** (ul. Adama Mickiewicza 20)  
poniedziałek – piątek: 8.00 – 16.00  
tel. 33 815 09 15  
e-mail: bow@bialaluka.pl

\* Bilety rezerwowane osobiście i telefonicznie na spektakle w niedzielę, należy wykupić do czwartku poprzedzającego ten termin. Po tym czasie rezerwacje będą anulowane.

3. **Systemie sprzedaży on-line**

W repertuarze należy kliknąć „kup bilet”, aby przejść do systemu zakupu biletów.

Przed dokonaniem zakupu należy zapoznać się z regulaminem.

Bilet ulgowy przysługuje dzieciom, uczniom i studentom do 26 r.ż. oraz osobom z niepełnosprawnościami na podstawie dokumentu potwierdzającego uprawnienie do otrzymania ulgi.

#### **Program „Rodzina Plus”**

Osoby korzystające z programu „Rodzina Plus” mogą dokonać zakupu biletów tylko w kasie Teatru za okazaniem imiennej karty „Rodzina+”.

#### **Program „Weteran Plus”**

Osoby korzystające z programu „Weteran Plus” mogą dokonać zakupu biletów tylko w kasie Teatru za okazaniem imiennej karty „Weteran Plus”.

#### **Program „Miejsce przyjazne dla seniorów”**

Osoby korzystające z programu „Miejsce przyjazne dla seniorów” mogą dokonać zakupu biletów tylko w kasie Teatru za okazaniem imiennej karty „Karta Seniora”.

## **REZERWACJA BILETÓW GRUPOWYCH**

1. Rezerwacja grupowa dotyczy klas szkolnych i wycieczek zorganizowanych liczących min. 20 osób.
2. Rezerwacji grupowej można dokonać telefonicznie (33 815 09 15), poprzez wiadomość email: [bow@banialuka.pl](mailto:bow@banialuka.pl) lub osobiście w Biurze Obsługi Widza.
3. Zarezerwowane bilety należy wykupić w terminie ustalonym z Biurem Obsługi Widza.
4. Na każdym etapie rezerwacji klient jest zobowiązany do powiadomienia Teatru o wszelkich zmianach w ilości zarezerwowanych biletów.

### **Regulamin sprzedaży biletów, w tym sprzedaży on-line**

#### **§1**

#### **Sprzedaż on-line**

1. Sprzedaż i dystrybucję biletów prowadzi Teatr Lalek Banialuka im. Jerzego Zitzmana, 43-300 Bielsko-Biała, ul. Adama Mickiewicza 20. NIP: 547-004-63-73, Regon: 070-457-831.
2. Sprzedaż biletów rozpoczyna się po wprowadzeniu spektakli do systemu kasowego – po zatwierdzeniu repertuaru przez Dyрекcję.
3. Umowa sprzedaży pomiędzy Kupującym, a Teatrem zostaje zawarta w przypadku spełnienia wymaganych procedur zakupu biletów na stronie [www.banialuka.pl](http://www.banialuka.pl):
  - a. złożenia przez Kupującego zamówienia on-line,
  - b. wypełnienia formularza „Twoje dane”
  - c. uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie przelewem bankowym on-line,
  - d. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
4. Dokonanie zakupu biletów w systemie on-line możliwe jest po akceptacji Regulaminu sprzedaży i Regulaminu widowni zał. nr 1
5. Przy zakupie biletów on-line, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego.
6. Bilety pozostają własnością Teatru do czasu odnotowania przez Teatr potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego.
7. Zapłata za zamówienie niepotwierdzona przez Bank Kupującego w ciągu 30 minut od momentu zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.

8. Płatności za bilety obsługiwane są przez PayPro S.A. za pośrednictwem serwisu internetowego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl). Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w §1 ust.6 Regulaminu powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Kupujący zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności – Firmę PayPro S.A. właściciela serwisu [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl), z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl).
9. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego Przelewy24.
10. Sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku, z czym Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
11. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu Przelewy24.
12. Faktury VAT wystawiane są na życzenie Kupującego. Aby otrzymać fakturę należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję: „Faktura VAT” – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia lub skontaktować się z Kasą Teatru.
13. W systemie sprzedaży on-line można kupić bilety normalne i ulgowe.
14. Osoby, które zakupiły w systemie sprzedaży on-line bilety ulgowe, zobowiązane są do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na spektakl, na który zostały zakupione bilety. Bilety ulgowe bez udokumentowania prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na widowieństwo – są nieważne.
15. Udostępnienie biletów Kupującemu następuje po zatwierdzeniu przyjęcia płatności poprzez wysłanie na podany przez Kupującego adres poczty elektronicznej załącznika z biletem elektronicznym do samodzielnego wydruku.
16. Kupujący – w razie wybrania odpowiedniej opcji – może odebrać bilety w kasie Teatru.
17. System sprzedaży on-line umożliwia jednorazowo zakup nie więcej niż 10 szt. indywidualnych biletów na jedno wydarzenie.
18. W przypadku konieczności zakupu większej liczby biletów, niż została określona w §1 ust. 17 Teatr prosi o kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Widza lub Kasą biletową Teatru.
19. Sprzedaż biletów w Systemie on-line kończy się na 15 minut przed rozpoczęciem danego spektaklu.
20. Teatr zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży on-line w każdej chwili, bez podawania przyczyn.
21. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line nie oznacza braku biletów w Kasie biletowej Teatru.

22. W przypadku wybranych spektakli wskazanych przez Teatr, Kupujący określa dla każdego biletu status osoby uczestniczącej w spektaklu, która będzie posługiwała się tym biletem poprzez dobrowolne wskazanie, czy jest osobą zaszczepioną. Bilet na spektakl dla osoby zaszczepionej będzie zawierał informację o szczepieniu – statusie osoby zaszczepionej - w postaci napisu „Bilet na miejsce nielimitowane”; Warunki udziału w spektaklu osób zaszczepionych zostały określone w §5.
23. Wszystkie bilety na spektakle opisane w ust. 18, zarówno dla osób zaszczepionych, jak i nie zaszczepionych, będą nienumerowane, tj. nie będą wskazywać rzędu ani miejsca na widowni. Widzowie samodzielnie dokonują wyboru miejsc na widowni, jednakże w uzasadnionych przypadkach, miejsca mogą wskazać im pracownicy teatru.
24. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

## §2

### Reklamacje, zwrot i wymiana biletów

1. Kupującemu bilet w systemie on-line nie przysługuje prawo do zwrotu zakupionych biletów. Teatr nie przyjmuje zwrotu zakupionych on-line biletów i nie zwraca uiszczonej kwoty zakupu (art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta – t. j. Dz. U. z 2020 poz. 287 z późn. zm. ). Wyjątek stanowi sytuacja określona w § 3.
2. Zwrot biletów zakupionych w kasie Teatru możliwy jest najpóźniej w określonych niżej terminach:
  - a) W przypadku biletów na spektakle prezentowane w soboty i niedziele – zwrot jest możliwy najpóźniej do czwartku poprzedzającego dany spektakl;
  - b) W przypadku biletów na spektakle prezentowane w pozostałe dni (tj. od poniedziałku do piątku) – zwrot jest możliwy najpóźniej dwa dni przed dniem prezentacji przedstawienia. W sytuacji kiedy ostateczny termin zwrotu wypada w sobotę, niedzielę lub święto (dzień wolny od pracy), za termin zwrotu biletów przyjmuje się dzień roboczy poprzedzający te dni.
3. Zwrot należności za bilety zakupione w kasie będzie dokonany w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za bilet.
4. Zwrotu należności za bilety zakupione w kasie dokonuje się na podstawie zakupionych biletów i paragonu fiskalnego.
5. Spektakle i inne wydarzenia zaczynają się punktualnie. Bilet traci ważność z momentem rozpoczęcia spektaklu lub wydarzenia wskazanego na bilecie, co oznacza, że spóźniona osoba nie ma możliwości wejścia na spektakl (z zastrzeżeniem wynikającym z § 5 ust. 4 Regulaminu) i nie ma prawa do zwrotu uiszczonej ceny biletu.

6. Bilety niewykorzystane, nie podlegają zwrotowi. Nie ma również możliwości przepisania niewykorzystanych biletów na inny termin.

### §3

#### Odwołanie spektaklu

1. W przypadku, gdy spektakl nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Teatru, Teatr przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty w terminie do 30 dni po odwołanym spektaklu.
2. W przypadku zakupu biletu w kasie, podstawę zwrotu wpłaconej kwoty za bilet, stanowić będzie bilet wraz z paragonem fiskalnym.
3. W przypadku zakupu biletu w systemie on-line, podstawę zwrotu wpłaconej kwoty za bilet, stanowić będzie zgłoszenie mailowe o zwrot na adres: [bow@banialuka.pl](mailto:bow@banialuka.pl), zawierające imię i nazwisko kupującego, nr transakcji oraz nr konta bankowego, na które teatr ma dokonać zwrotu wpłaconej kwoty.

### § 4

#### Ochrona danych Kupującego

1. Kupujący zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, kompletnych, zgodnych z prawem oraz nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki powstałe w wyniku nieprawidłowego wypełnienia formularzy wyłączną odpowiedzialność ponosi Kupujący.
2. **Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami** Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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) oraz Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019 poz. 1781).
3. **Dane osobowe zawarte w formularzu (imię, nazwisko, e-mail, miejscowość) są przetwarzane wyłącznie w celu realizacji umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Kupującym a Teatrem Lalek Banialuka.** Podanie tych danych jest niezbędne do zrealizowania zamówienia.
4. W trakcie zakupu biletu online istnieje możliwość zapisania adresu e-mail w bazie danych Użytkowników Usługi Newsletter, za zgodą Użytkownika. Szczegółowe informacje zawarte są w regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną (REGULAMIN NEWSLETTERA).
5. Administratorem danych jest Teatr Lalek Banialuka im. Jerzego Zitzmana, reprezentowany przez Dyrektora Naczelnego i Artystycznego, z siedzibą w Bielsku-Białej (43-300), ul. Adama Mickiewicza 20, e-mail: [teatr@banialuka.pl](mailto:teatr@banialuka.pl), tel. +48 33 822-10-47.
6. W sprawach związanych z danymi osobowymi prosimy kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, e-mail: [iod@banialuka.pl](mailto:iod@banialuka.pl)

7. Odbiorcami danych osobowych są podmioty, które na podstawie umów podpisanych z Teatrem Lalek Banialuka świadczą usługi IT, w tym usługi hostingowe. Odbiorcami danych mogą być również organy władzy publicznej lub inne instytucje wykonujące zadania publiczne, w zakresie i celach, które wynikają z przepisów prawa.
8. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy sprzedaży, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
9. Każdej osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i przenoszenia oraz prawo do wniesienia sprzeciwu.
10. Każdej osobie, której dane są przetwarzane przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
11. Dane osobowe podlegają ochronie zgodnie z obowiązującymi przepisami i z zachowaniem należytej staranności oraz rozliczalności.

## §5

### **Udział osób zaszczepionych w spektaklach w okresie stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego**

1. Definicja osoby zaszczepionej - osoba, której wystawiono zaświadczenie o wykonaniu szczepienia ochronnego przeciwko COVID-19 szczepionką dopuszczoną do obrotu w Unii Europejskiej lub znajdującą się w wykazie odpowiedników szczepionek dopuszczonych do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, prowadzonym przez Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego PZH – Państwowy Instytut Badawczy i upłynęło co najmniej 14 dni od dnia podania szczepionki jednodawkowej albo drugiej dawki szczepionki – w przypadku szczepionek dwudawkowych
2. Pracownik Biura Obsługi Widza może żądać od Kupującego określenia w trakcie dokonywania Rezerwacji, które z biletów będą przeznaczone dla osoby zaszczepionej, a informacja o tym znajdzie się na bilecie.
3. Informacje, o których mowa w ust. 2 wykorzystywane są przez Teatr do przestrzegania limitów uczestnictwa w spektaklach, ustanowionych zgodnie z obowiązującym w dacie zakupu biletu Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii.
4. Kupujący przyjmuje do wiadomości i akceptuje, iż każda z osób posługująca się biletem dla osoby zaszczepionej (bilet wskazany przez Kupującego zgodnie z §1 ust. 22) będzie musiała przed wstępem na spektakl okazać stosowne zaświadczenie o zaszczepieniu się. Zaświadczeniem może być: wydruk zawierający kod QR, wydany przez punkt szczepień, lekarza POZ albo pobrany i wydrukowany z Internetowego Konta Pacjenta, lub zaświadczenie w formie elektronicznej, zawierające kod QR dostępne w aplikacjach „mojeIKP” albo „mObywatel”.
5. W przypadku, kiedy osoba posługująca się biletem dla osoby zaszczepionej nie okaże przy wstępie na spektakl zaświadczenia opisanego w ust. 4, wydanego dla siebie, osoba taka nie będzie mogła uczestniczyć w spektaklu, a Kupujący nie będzie miał prawa do żądania zwrotu ceny biletu, a Teatr zwolniony jest z jakiegokolwiek odpowiedzialności z tego tytułu.

**§6**  
**Postanowienia końcowe**

1. Bilety zakupione w Kasie biletowej oraz za pośrednictwem strony internetowej Teatru Lalek Białaluka nie mogą być kopiowane, przerabiane, skanowane.
2. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów przez Kupującego. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub 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. Teatr nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego.
4. Spektakle i inne wydarzenia zaczynają się punktualnie, dlatego Teatr ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Jeżeli będzie taka możliwość, widz zostanie wpuszczony na widownię w pierwszym dogodnym momencie.
5. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika oraz godzin pracy Biura Obsługi Widza i Kasy biletowej Teatru opublikowane zostały na stronie [www.bialaluka.pl](http://www.bialaluka.pl)
6. Teatr zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
7. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz w Kasie biletowej Teatru Lalek Białaluka w Bielsku-Białej.

**Teatr Lalek Białaluka**  
Dyrektor Naczelny i Artystyczny

  
**Jacek Popławski**