

Regulamin przebywania gości i widzów w budynkach Opery Krakowskiej.

§1

Zasady ogólne

1. Regulamin dotyczy osób (dalej goście), które przebywają w siedzibie Opery przy ul. Lubicz 48 oraz w budynku przy ul. Tomasza 37. Zasady obowiązują w szczególności widzów (uczestników wydarzeń organizowanych w siedzibie Opery).
2. Goście zobowiązani są do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu. Niniejszy Regulamin obowiązuje w szczególności widzów wydarzeń organizowanych przez Operę oraz przez podmioty zewnętrzne w Operze.
3. Goście zobowiązani są do stosowania się do poleceń oraz zaleceń pracowników Opery, a także do poleceń wydawanych za pomocą Dźwiękowego Systemu Ostrzegawczego, w szczególności w zakresie przestrzegania przepisów bhp, bezpieczeństwa pożarowego (w tym w sprawach ewakuacji) oraz w sprawach porządkowych.
4. W budynkach Opery zabrania się:
 - 1) wnoszenia przedmiotów niebezpiecznych mogących stanowić potencjalne zagrożenie dla bezpieczeństwa ludzi lub obiektu;
 - 2) palenia tytoniu, e-papierosów itp.;
 - 3) głośnego zachowywania się;
 - 4) wnoszenia i spożywania własnych artykułów spożywczych i napojów (w tym alkoholu);
 - 5) przebywania w stanie nietrzeźwości lub w stanie po użyciu środków odurzających, bądź psychotropowych;
 - 6) spożywania posiłków poza miejscami do tego przeznaczonymi;
 - 7) wnoszenia i spożywania alkoholu zakupionego poza budynkami Opery,
 - 8) zachowywania się w sposób zagrażający bezpieczeństwu własnemu oraz innych użytkowników;
 - 9) niszczenia urządzeń i wyposażenia;
 - 10) używania otwartego ognia;
 - 11) wprowadzania zwierząt z wyjątkiem: psa przewodnika, psa asystenta lub psa sygnalizującego osoby chorej lub osoby z niepełnosprawnością;
 - 12) wchodzenia do pomieszczeń wyłączonych z ogólnego dostępu;
 - 13) użytkowania sprzętu i urządzeń w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem lub mogącym powodować zagrożenie (np. zjeżdżanie po poręczy, przechodzenie za bariery ochronne, przeciążanie dźwigów, bieganie po holach itp.);
 - 14) zachowania sprzecznego z dobrymi obyczajami i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
5. Osoby, które swoim zachowaniem spowodują szkodę Operze lub osobie trzeciej zobowiązane są do jej naprawienia na zasadach ogólnych.
6. Jeżeli osoba znajdująca się na terenie Opery, naruszyła niniejszy Regulamin, zachowuje się prowokacyjnie lub agresywnie lub w inny sposób zakłóca porządek publiczny Opera zastrzega sobie prawo do:

- 1) wezwania takiej osoby do zachowania się zgodnego z zasadami,
- 2) zażądania, w przypadku dalszego naruszania tych zasad, aby osoba ta opuściła teren Opery;
- 3) zastosowania odpowiednich kroków, aby żądanie opuszczenia terenu Opery zostało wykonane, w szczególności wezwania ochrony lub Policji.

§2

Zasady uczestnictwa w wydarzeniach organizowanych w siedzibie Opery (Lubicz 48)

1. Przestrzeń dostępna dla widzów:
 - 1) foyer, widownia i szatnia na parterze, foyer i widownia na I, II, III i IV piętrze oraz foyer i balkon, toalety;
 - 2) o wszelkich zmianach dotyczących dostępności przestrzeni dla widzów decyduje Opera.
2. Szatnia:
 - 1) na terenie foyer znajduje się bezpłatna i monitorowana szatnia;
 - 2) widzowie przed wejściem na widownię są zobowiązani do skorzystania z szatni, w celu pozostawienia okryć wierzchnich oraz innych przedmiotów, w tym bagażu; Obsługa widowni oraz szatni jest uprawniona do oceny, które przedmioty mogące powodować niedogodności lub stanowić zagrożenie dla innych (w szczególności torby, plecaki, parasole) i mają zostać zdeponowane w szatni; brak zastosowania się może skutkować odmową wstępu na widownię (bez prawa do uzyskania zwrotu pieniędzy za bilet);
 - 3) za wartościowe przedmioty oraz dokumenty pozostawione w szatni Opera nie ponosi odpowiedzialności. Widz może zabrać te przedmioty lub dokumenty na widownię, pod warunkiem, że ich zabranie nie zagraża bezpieczeństwu widzów;
 - 4) przedmioty pozostawione na terenie Opery będą przechowywane przez okres jednego miesiąca, a następnie zostaną przekazane do Biura Rzeczy Znalezionych;
 - 5) za zgubiony numerka do szatni zostanie pobrana opłata; rzeczy zostaną wydane po dokonaniu wpłaty w wysokości 50,00 złotych oraz po wydaniu rzeczy wszystkich innych widzów pod warunkiem potwierdzenia własności rzeczy; Instytucja nie odpowiada za rzeczy w przypadku gdy zostaną wydane znalazcy numerka.
3. Widownia:
 - 1) widzowie zobowiązani są przechowywać bilet lub inny dokument uprawniający do wstępu w trakcie całego wydarzenia;
 - 2) wstęp na widownię możliwy jest wyłącznie po okazaniu ważnego dokumentu obsłudze widowni; kontrola może być przeprowadzona powtórnie;
 - 3) obsługa widowni podczas kontroli może poprosić o okazanie dokumentu uprawniającego do zniżek, z których widz skorzystał w trakcie zakupu biletu oraz dokumentu potwierdzającego tożsamość;
 - 4) kontrola biletów prowadzona jest przez obsługę widowni.
4. Spóźnienia:

- 1) wydarzenia w Operze rozpoczynają się o wyznaczonych godzinach; rozpoczęcie wydarzenia poprzedzone jest dźwiękowym sygnałem - gongiem;
 - 2) po rozpoczęciu wydarzenia spóźnieni widzowie nie będą wpuszczani na salę widowni do najbliższego antraktu. W przypadku spektakli, które nie mają przerwy, spóźnienie pozbawia Widza możliwości uczestniczenia w spektaklu; widzowie spóźnieni, mają możliwość skorzystania z podglądu spektaklu i wydarzenia na antresoli w budynku D lub jeżeli wystąpi taka możliwość wyłącznie za zgodą obsługi widowni widz zajmuje wskazane mu miejsce na widowni; zajęcie wykupionego miejsca będzie możliwe w czasie przerwy;
 - 3) w przypadku gdy nie jest możliwe wprowadzenie widza na salę bez zakłócania wydarzenia, wówczas widz zobowiązany jest wstrzymać się z wejściem na widownię do przerwy; ocena co do możliwości wprowadzenia Widza bez zakłócenia wydarzenia należy do obsługi widowni;
 - 4) w przypadku zaistnienia powyższych zdarzeń widzom nie przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy za bilet.
5. Niepełnoletni:
- 1) do 16.tego roku życia mogą przebywać na terenie Opery jedynie pod opieką osoby pełnoletniej; osoba dorosła ponosi pełną odpowiedzialność za niepełnoletniego, nad którym sprawuje pieczę, w tym za szkody przez niego wyrządzone w mieniu oraz osobom trzecim;
 - 2) uczniowie mogą przebywać w Operze tylko pod nadzorem uprawnionego opiekuna, który ponosi odpowiedzialność za grupę i za jej bezpieczeństwo.
6. Zachowanie:
- 1) widzowie proszeni są o ubranie stroju, odpowiedniego do rangi wydarzenia artystycznego i nie przeszkadzającego innym odbiorcom (w szczególności zabrania się noszenia nakryć głowy lub elementów stroju np. dużych kapeluszy ograniczających widoczność innym widzom; Obsługa widowni ma prawo poprosić o ich zdjęcie, a w przypadku odmowy o opuszczenie widowni (bez prawa do uzyskania zwrotu pieniędzy za bilet).
 - 2) podczas wydarzenia należy powstrzymać się od rozmów. Opiekunowie niepełnoletnich zobowiązani są do zapewnienia właściwego zachowania się podopiecznych;
 - 3) w trakcie wydarzenia zabrania się w szczególności:
 - a) dokonywania rejestracji obrazu i dźwięku oraz fotografowania bez uzyskania uprzednio, pisemnej zgody wydanej przez Operę; rejestracji obrazu i dźwięku oraz fotografowania mogą dokonywać wyłącznie osoby posiadające identyfikator wydany przez Operę;
 - b) korzystania z telefonów;
 - c) spożywania posiłków i napojów na widowni.
 - 4) po zakończeniu wydarzenia widz zobowiązany jest do pozostawienia swojego miejsca w porządku i czystości.
7. Bezpieczeństwo:
- 1) uprzedzamy, że widzowie mogą być narażeni na przebywanie w strefie podwyższonego natężenia dźwięków oraz migotania świateł. Osoby o wrażliwym słuchu powinny stosować odpowiednie ochronniki słuchu,

dostosowane do własnego komfortu akustycznego i potrzeb zdrowotnych. Opiekunowie osób małoletnich mają obowiązek zadbać o odpowiednią, bezpieczną ochronę słuchu swoich podopiecznych. Upředzamy o możliwości wystąpienia zjawisk skutkujących stanami epileptycznymi, w zależności od scenariusza i oprawy świetlnej wydarzenia;

- 2) Opera ma prawo do odmowy wstępu lub do nakazania opuszczenia budynku posiadaczowi biletu w przypadku uzasadnionym względami bezpieczeństwa. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których widz jest pod wpływem używek (alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet;
- 3) widzowie naruszający postanowienia niniejszego Regulaminu, bądź niestosujący się do poleceń personelu Opery, zostaną wezwani do opuszczenia terenu Opery. Do osoby, która nie zastosowała się do poleceń personelu zostaną wezwane służby porządkowe;
- 4) zakupiony bilet stanowi indywidualną zgodę Opery na wejście na wydarzenie, która to zgoda może być cofnięta w każdej chwili z przyczyn związanych z koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa;
- 5) Opera w szczególności zastrzega sobie prawo do:
 - a) wezwania uczestnika wydarzenia lub osoby znajdującej się na terenie Opery do zaniechania zakłócania ładu lub porządku publicznego,
 - b) zażądania, w przypadku dalszego naruszania zasad uczestnictwa w wydarzeniu, aby osoba ta opuściła budynek lub teren Opery;
 - c) zastosowania odpowiednich kroków, aby żądanie zostało wykonane; dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik zakłóca porządek publiczny, zachowuje się prowokacyjnie, agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem.

§3

Zasady wpuszczania gości do budynku administracyjnego Lubicz 48

1. Zasady dotyczą organizacji pracy portierni w zakresie wpuszczania gości (osób nie będących pracownikami lub współpracownikami Opery Krakowskiej) do budynku administracyjnego przy ul. Lubicz 48 (wejście główne do budynku administracyjnego; wejście od ul. Topolowej).
2. Drzwi są stale zamknięte przez system kontroli dostępu i otwierane są na czas wejścia.
3. Pracownik portierni może wpuścić gościa do budynku wyłącznie po wcześniejszym potwierdzeniu służbowego spotkania z pracownikiem właściwego działu Opery (dalej: pracownik działu).
4. Gość chcący wejść od strony ul. Topolowej korzysta z domofonu, aby przedstawić szczegóły wejścia do budynku. Pracownik portierni dokonuje telefonicznego potwierdzenia u pracownika działu. Pracownik działu zobowiązany jest do osobistego przyjęcia gościa przy portierni (wejście administracyjne) lub przy wejściu od strony ul. Topolowej.

5. W przypadku braku informacji o planowanym spotkaniu służbowym portier nie wpuszcza gościa na teren Opery bez wcześniejszego telefonicznego potwierdzenia u pracownika Opery lub działu wskazanego przez gościa.
6. W przypadku odmowy przez gościa podporządkowania się niniejszym zasadom pracownik portierni może odmówić wpuszczenia gościa do budynku. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, pracownik portierni jest zobligowany do niezwłocznego poinformowania przełożonego.
7. Wyjątek stanowią goście dyrektora Opery oraz Bufetu (w godzinach otwarcia bufetu), których portier instruuje dokąd mają się udać. Każdorazowo przed wpuszczeniem gościa dyrektora pracownik portierni drogą telefoniczną potwierdza jego obecność i informuje o jego przybyciu Sekretariat.

§4

Zasady wpuszczania gości do budynku Tomasza 37

1. Zasady dotyczą organizacji pracy portierni w zakresie wpuszczania gości (osób nie będących pracownikami lub współpracownikami Opery Krakowskiej) do budynku przy ul. św. Tomasza 37.
2. Pracownik portierni może wpuścić gościa do budynku wyłącznie po wcześniejszym potwierdzeniu służbowego spotkania z pracownikiem właściwego działu Opery (dalej: pracownik działu).
3. W przypadku braku informacji o planowanym spotkaniu służbowym portier nie wpuszcza gościa na teren Opery bez wcześniejszego telefonicznego potwierdzenia u pracownika Opery lub działu wskazanego przez gościa.
4. W przypadku odmowy przez gościa podporządkowania się niniejszym zasadom pracownik portierni może odmówić wpuszczenia gościa do budynku. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, pracownik portierni jest zobligowany do niezwłocznego poinformowania przełożonego.

§5

Monitoring wizyjny.

Informacja o monitoringu wizyjnym stosowanym w budynkach:

Kraków ul.Lubicz 48 i ul.Tomasza 37.

1. Informacja określa cel, zakres oraz zasady funkcjonowania systemu monitoringu wizyjnego w Operze Krakowskiej, który jest zlokalizowany w Krakowie w budynkach przy ul.Lubicz 48 i ul.Tomasza 37.
2. Administratorem danych osobowych gromadzonych przez urządzenia monitoringu wizyjnego jest Opera Krakowska w Krakowie, z siedzibą: ul. Lubicz 48, 31-512 Kraków (dalej Opera). Dane kontaktowe: e-mail: opera@opera.krakow.pl, tel.: +48122966101.
3. Monitoring wizyjny (dalej monitoring) umożliwia rejestrację obrazu (wizji) w budynkach Opery Krakowskiej (dalej budynkach). Monitoring obejmuje budynki oraz terenem wokół budynków. Monitoring nie obejmuje pomieszczeń wykluczonych zapisami Kodeksu pracy.

4. Celem stosowania monitoringu jest zapewnienie bezpieczeństwa, porządku publicznego oraz ochrona osób i mienia na terenie budynków. Nadzór w tym zakresie sprawuje Dział Administracji Opery.
5. Zakres oraz sposób stosowania monitoringu:
 - a. miejsca objęte monitoringiem są oznakowane tabliczkami informacyjnymi;
 - b. monitoring składa się z: kamer monitorujących wnętrza budynków oraz bezpośrednie otoczenie budynków, w tym wejścia, rejestratora zapisującego obraz z kamer, monitorów umożliwiających podgląd obrazu z kamer; oprogramowania, okablowania;
 - c. monitoring funkcjonuje całodobowo;
 - d. rejestracji i zapisywaniu podlega tylko obraz (wizja) z kamery.
6. Nagrania obrazu Opera przetwarza wyłącznie do celów, dla których zostały zebrane, i przechowuje przez okres nieprzekraczający 3 miesięcy od dnia nagrania.
7. W przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Opera powzięła wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin 3 miesięcy ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po zakończenia postępowania, nagrania obrazu zawierające dane osobowe podlegają zniszczeniu, o ile przepisy odrębne nie stanowią inaczej.
8. Podstawę prawną przetwarzania danych osobowych stanowi art. 6 ust. 1 lit. f) (niezbędność przetwarzania dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów) Rozporządzenia znanego jako RODO [Rozporządzenie 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)].
9. Podmiot zainteresowany zabezpieczeniem danych z monitoringu na potrzeby przyszłego postępowania może zwrócić się pisemnie do Opery z wnioskiem o ich zabezpieczenie przed usunięciem. Wniosek należy złożyć w Sekretariacie Opery w Krakowie przy ul. Lubicz 48, w terminie do 7 dni licząc od dnia, w którym zdarzenie mogło zostać zarejestrowane przez monitoring wizyjny. Wnioski złożone po tym terminie mogą nie gwarantować zabezpieczenia obrazu ze względu na jego możliwe usunięcie z urządzenia rejestrującego. Wniosek musi zawierać dokładną datę i miejsce oraz przybliżony czas zdarzenia. W przeciwnym razie nie będzie możliwości odnalezienia właściwego obrazu.
10. Obowiązek informacyjny względem osób, których dane osobowe mogą zostać utrwalone na monitoringu jest realizowany za pośrednictwem tablic informacyjnych przy wejściu do budynków i na stronie internetowej Opery (<https://www.operakrakowska.pl/rodo>).