

## Regulamin sprzedaży biletów.

### Postanowienia ogólne

#### §1

1. Regulamin określa zasady zawierania i wykonania umów sprzedaży biletów oraz zasady uczestnictwa Widzów w wydarzeniach Opery Krakowskiej (dalej: Opera) i jest publikowany na stronie internetowej Opery. Kupujący dokonując zakupu biletów akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie. Sprzedawcą jest: Opera Krakowska w Krakowie; ul. Lubicz 48, 31-512 Kraków; NIP: 6750006174.
2. Sprzedaż i rezerwacja biletów na wydarzenia Opery rozpoczyna się z dniem ujęcie danego wydarzenia w repertuarze na stronie internetowej Opery.
3. Opera może dla danego wydarzenia wyznaczyć inny, niż wynikający z zasady określonej w ustępie powyżej, termin rozpoczęcia sprzedaży i rezerwacji biletów. Informacja taka zamieszczona zostanie każdorazowo na stronie internetowej Opery przy danym wydarzeniu.
4. Zasady sprzedaży i rezerwacji biletów na wydarzenie organizowane w Operze przez inne podmioty (dalej: imprezy zewnętrzne) są każdorazowo określone przez organizatora tego wydarzenia. W odniesieniu do imprez zewnętrznych nie mają zastosowania postanowienia niniejszego Regulaminu. Opera nie jest organizatorem „imprez zewnętrznych” i nie ponosi odpowiedzialności za ich przebieg.

#### §2

1. Ceny biletów na spektakle Opery określa Cennik ustalany decyzją dyrektora. Ceny biletów obowiązujące dla danego wydarzenia zamieszczone są na stronie internetowej Opery.
2. Ceny podane są w kwocie brutto (z VAT) z uwzględnieniem przepisów podatkowych.

#### §3

1. Bilety oraz zaproszenia podlegają weryfikacji przy wejściu na widowieństwo (w tym w zakresie ilości miejsc wskazanych na bilecie/zaproszeniu).
2. Weryfikacja dokonywana jest jednokrotnie, co oznacza brak możliwości ponownego użycia tego samego biletu (a w przypadku biletu online tego samego kodu) przez inną osobę, nawet jeśli dany bilet/zaproszenie wystawiony jest na więcej niż jedno miejsce.

### Sprzedaż i rezerwacja biletów indywidualnych

#### §4

1. Bilety indywidualne (w ilości do 10 miejsc na dane wydarzenie) sprzedawane są na spektakle z oferty repertuarowej Opery oraz na wydarzenia specjalne (takie jak:

- premiery, spektakle gościnne wystawiane na zaproszenie Opery, wydarzenia festiwalowe).
2. Sprzedaż biletów indywidualnych prowadzona jest w formie: sprzedaży internetowej (online); sprzedaży bezpośredniej w Kasie biletowej Opery; sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.
  3. Do zakupu biletu indywidualnego z 10% rabatem w stosunku do obowiązującego w Operze cennika, uprawnione są: osoby z niepełnosprawnością; osoby po osiągnięciu 70.tego roku życia; osoby posiadające uprawnienia kombatanta lub ofiary represji okresu wojennego i powojennego, działacza opozycji antykomunistycznej, osoby represjonowanej z powodów politycznych, członkowie rodzin posiadający "Kartę Dużej Rodziny" oraz osoby uprawnione na podstawie zawartych przez Operę umów. Z uprawnienia można skorzystać tylko na podstawie dokumentów potwierdzających ich posiadanie z zastrzeżeniem obowiązku udokumentowania tego uprawnienia również w chwili wejścia na wydarzenie.
  4. Asystentowi osoby z niepełnosprawnością (posiadającej I grupę inwalidzką lub znaczny stopień niepełnosprawności) przysługuje jeden bilet w cenie z rabatem 70%.

### **Sprzedaż i rezerwacja biletów grupowych**

#### **§5**

1. Na wybrane wydarzenia (których organizatorem jest Opera) sprzedawane są bilety grupowe w ilości minimum 11 miejsc.
2. Sprzedaż biletów grupowych prowadzona jest w formie: sprzedaży bezpośredniej w Kasie biletowej Opery; sprzedaży na podstawie dokonanej rezerwacji.
3. Grupom szkolnym lub przedszkolnym przysługuje jeden bilet w cenie 25 zł dla opiekuna (1 opiekun na 10 osób niepełnoletnich).
4. Opera zastrzega sobie prawo wprowadzenia ograniczenia dopuszczalnej maksymalnej ilości kupowanych przez jedną osobę biletów grupowych dla określonych spektakli. Informacja o takim ograniczeniu zostanie umieszczona na stronie internetowej Opery.

### **Sprzedaż internetowa (online)**

#### **§6**

1. Postanowienia ogólne.
  - 1) Sprzedaż internetowa dotyczy biletów indywidualnych (maksymalnie do 10 biletów) i realizowana jest za pośrednictwem strony internetowej.
  - 2) Ikona „Kup bilet” lub „Ostatnie bilety” wyświetla się tylko w przypadku prowadzonej sprzedaży biletów online na to wydarzenie.
  - 3) Sprzedaż online biletów kończy się na 1 godzinę przed rozpoczęciem danego wydarzenia.
2. Zamówienie i zakup.
  - 1) Kupujący dokonuje wyboru spektaklu na określony dzień i godzinę oraz postępuje zgodnie z instrukcjami, które wyświetlają się Kupującemu po kliknięciu w ikonę „Kontynuuj”.
  - 2) Ikona „Kupuję i płacę” służy tylko i wyłącznie do zakupu biletów, nie do rezerwacji. Przelewy, które zostaną wykonane na konto Opery bez użycia panelu do zakupu biletów online, będą zwracane na konto Kupującego.

- 3) Jednorazowo można zakupić maksymalnie do 10 biletów.
  - 4) Od momentu zaznaczenia miejsca/miejsc na widowni Kupujący ma 10 minut na złożenie zamówienia, po upływie tego czasu należy ponownie rozpocząć procedurę zakupu.
  - 5) Po wypełnieniu formularza zamówienia, Kupujący zostaje przekierowany na stronę serwisu, za pośrednictwem którego dokonuje zapłaty za bilety.
  - 6) Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Przelewy24 lub Autopay S.A.; obsługiwane karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro. Czas realizacji zamówienia jest liczony od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności przelewem, płatności elektronicznej lub kartą płatniczą.
  - 7) Zamówienie nieopłacone w czasie podanym na etapie przyjmowania zlecenia zostaje automatycznie anulowane.
  - 8) Kupujący zostanie poinformowany wiadomością mail wysłaną na adres wskazany w zamówieniu o pomyślnym zrealizowaniu transakcji i dokonaniu zakupu biletów, a w przypadku braku płatności w wyznaczonym czasie, o anulowaniu zamówienia.
  - 9) Momentem decydującym o wykonaniu płatności jest data otrzymania przez Operę informacji o dokonaniu płatności.
  - 10) Faktura może być wystawiona wyłącznie na osobę lub firmę, która zakupiła bilety online, po wcześniejszym wypełnieniu formularza zgłoszeniowego z opcją wystawienia faktury VAT i po podaniu danych do faktury.
3. Dostawa, odbiór i realizacja biletów zakupionych online.
- 1) Bilet zakupiony online dostarczany jest w formie elektronicznej na wskazany adres mail Kupującego, w postaci załącznika PDF.
  - 2) Kupujący zobowiązany jest do wydrukowania otrzymanego biletu we własnym zakresie i okazania go przy wejściu na wydarzenie. Do wydrukowania biletu w formacie PDF niezbędna jest instalacja darmowego oprogramowania typu Adobe Acrobat Reader. Do wydruku należy używać białego papieru w formacie A4 tak, aby wydrukowany kod był dobrze widoczny.
  - 3) Kupujący może również okazać bilet (przy wejściu na wydarzenie) na ekranie urządzenia mobilnego (tablet, tel. komórkowy).
  - 4) W przypadku gdy Kupujący nie ma możliwości samodzielnego wydrukowania elektronicznego biletu lub jego okazania na urządzeniu mobilnym, Kasa biletowa wydrukuje zakupiony bilet z kodem, z następującymi zastrzeżeniami: otrzymany elektroniczny bilet należy przesłać na adres mail: [tickets@opera.krakow.pl](mailto:tickets@opera.krakow.pl), a przy jego odbiorze podać numer transakcji; w przypadku wydarzeń odbywających się w siedzibie Opery - pracownik Kasy biletowej może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej 45 minut przed spektaklem; w przypadku wydarzeń odbywających się poza siedzibą Opery – pracownik Kasy biletowej może wydrukować elektroniczny bilet najpóźniej dzień przed terminem wydarzenia.
  - 5) Kod zamieszczony na elektronicznym bilecie zakupionym online podlega jednorazowej weryfikacji przy wejściu na wydarzenie. Opera zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na wydarzenie w przypadku, gdy kod został już użyty.
  - 6) Spektakle rozpoczynają się punktualnie. Widzowie spóźnieni, nie będą wpuszczani na widownię aż do przerwy (jeśli spektakl nie ma przerwy, bilet traci ważność). W takim przypadku Kupujący nie ma prawa domagania się od Opery udziału w spektaklu, zamiany biletu na inny lub jego zwrotu.
  - 7) Opera nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.
4. Zwrot biletu.

- 1) Kupujący ma prawo do zwrotu lub zamiany biletu zakupionego online jedynie w przypadku odwołania wydarzenia bądź zmiany repertuaru. W takim przypadku Opera bezzwłocznie poinformuje Kupującego telefonicznie lub poprzez wiadomość mail wysłaną na adres wskazany w zamówieniu. W przypadku odwołania wydarzenia Opera zwraca płatności i anuluje bilety. W przypadku zmiany repertuaru bilet pozostaje ważny, ale Kupujący może za pomocą poczty elektronicznej oświadczyć, że rezygnuje z biletu. Rezygnacja z biletu może zostać złożona do godziny rozpoczęcia wydarzenia. W razie rezygnacji z biletu Opera zwraca płatności i anuluje bilet.
  - 2) W przypadkach opisanych powyżej Opera dokonuje zwrotu płatności przelewem bankowym na rachunek Kupującego wskazany w zamówieniu w terminie 14 dni.
  - 3) Kupującemu nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość i zwrotu biletów na tej podstawie.
5. Procedura reklamacji.
- 1) Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące funkcjonowania systemu internetowej sprzedaży biletów na spektakle Opery, należy nadsyłać pocztą elektroniczną na adres mail: [tickets@opera.krakow.pl](mailto:tickets@opera.krakow.pl).
  - 2) Reklamacje mogą być przesyłane nie później niż w terminie 7 dni od daty powzięcia przez Kupującego informacji o sytuacji lub zdarzeniu, które było przyczyną reklamacji.
  - 3) Reklamacja wysłana po upływie powyższego terminu nie będzie uwzględniana i nie wywoła skutków prawnych.
  - 4) Reklamacja powinna zawierać numer, kwotę i datę transakcji, a także dokładny opis i wskazanie przyczyny reklamacji.
  - 5) Opera odpowiada na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania za pomocą poczty elektronicznej. Termin na odpowiedź może zostać wydłużony w przypadku gdy reklamacja ma braki uniemożliwiające lub utrudniające jej rozpatrzenie; maksymalnie do 14 dni od otrzymania kompletnej reklamacji.
6. Postanowienia inne.
- 1) Opera nie odpowiada za: szkody, które mogłyby wynikać z nieprawidłowego funkcjonowania strony internetowej bądź też jej czasowej niedostępności; szkody, które mogłyby nastąpić wskutek wejścia w posiadanie przez osoby trzecie danych Kupującego; jakiegokolwiek dalsze skutki pobrania informacji ze strony internetowej.
  - 2) Opera zastrzega sobie możliwość zakończenia lub wstrzymania sprzedaży biletów online w dowolnym momencie bez podania przyczyny.

### **Sprzedaż w kasie biletowej Opery**

#### **§7**

1. Sprzedaż bezpośrednią biletów prowadzi Kasa biletowa w siedzibie Opery (Kraków ul. Lubicz 48). Godziny pracy Kasy biletowej dostępne są na stronie internetowej Opery oraz przy wejściu głównym do siedziby Opery.
2. W dniu spektaklu Kasa biletowa w pierwszej kolejności obsługuje Widzów tego wydarzenia.
3. W przypadku zmiany godzin pracy Kasy biletowej, Opera informuje o tym komunikatem zamieszczonym na stronie internetowej Opery oraz w Kasie biletowej.
4. Płatność za bilety zakupione w Kasie biletowej może być realizowana gotówką lub kartą płatniczą. Rekomendowana jest płatność w formie bezgotówkowej. Podmiotem świadczącym obsługę płatności bezgotówkowej jest Przelewy24 lub Autopay S.A.; obsługiwane karty płatnicze: Visa, Visa Electron, Mastercard, MasterCard Electronic, Maestro.

## Rezerwacja biletów indywidualnych i grupowych

### §8

1. Rezerwacji biletów można dokonywać elektronicznie (mailowo), osobiście lub telefonicznie w Kasie biletowej, w godzinach pracy Kasy biletowej, z zastrzeżeniem, że Kasa biletowa nie przyjmuje rezerwacji, w czasie gdy obsługuje inne bieżące wydarzenie tj. na 1 godzinę przed jego rozpoczęciem, mail: [tickets@opera.krakow.pl](mailto:tickets@opera.krakow.pl) tel. +48122966260, +48122966261.
2. Zarezerwowane bilety należy wykupić **w terminie wyznaczonym przez osobę przyjmującą rezerwację**. Rezerwacja biletów niewykupionych w wyznaczonym czasie automatycznie traci ważność.
3. Płatność za zarezerwowane bilety może być dokonana:
  - 1) w Kasie biletowej gotówką lub kartą,
  - 2) przelewem na rachunek bankowy Opery nr 46 1020 2892 0000 5902 0564 8078 (BANK PKO BP SA) ze wskazaniem w tytule przelewu: nazwy instytucji / imienia i nazwiska osoby na którą jest wyznaczona rezerwacja, tytułu i daty spektaklu. Przelew musi być dokonany co najmniej trzy dni robocze przed wyznaczoną datą ważności rezerwacji (decyduje data księgowania przelewu). Wpłaty w walucie obcej księgowane są wg kursu dnia.
4. Rezerwacja biletów indywidualnych na dane wydarzenie kończy się w przeddzień jego wystawienia, a biletów grupowych najpóźniej na 5 dni roboczych przed datą wydarzenia.
5. Zapytania mailowe w sprawie zakupu lub możliwości rezerwacji biletów można kierować na adres: [tickets@opera.krakow.pl](mailto:tickets@opera.krakow.pl). Na złożone zapytania Opera udziela odpowiedzi do 3 dni roboczych.

## Dostawa, odbiór zakupionych biletów, faktury

### §9

1. Bilety, za które zapłacono przelewem, wydawane są w Kasie biletowej w godzinach pracy Kasy biletowej, trzy dni robocze po dokonaniu zapłaty i najpóźniej 30 min przed rozpoczęciem spektaklu.
2. Opera nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Kupującego danych uprawniających do odbioru biletu osobom trzecim.
3. Fakturę za zakupione bilety można otrzymać w Kasie biletowej po dokonaniu wpłaty należności i dostarczeniu kompletu danych do wystawienia faktury. Zamiar otrzymania faktury należy zgłaszać przed rozpoczęciem zakupu pracownikom Kasy biletowej lub w trakcie składania zamówienia w przypadku sprzedaży online. Faktura może zostać wystawiona nie później niż 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym dokonano zakupu.

## Abonamenty

### §10

1. Abonament jest formą stałej rezerwacji na spektakle repertuarowe Opery w wyznaczone dni tygodnia, w ilości co najmniej 10.ciu miejsc na każdy z dni tygodnia objętych rezerwacją.
2. Abonament obowiązuje na podstawie podpisanej z Operą umowy abonamentowej, określającej warunki korzystania z rezerwacji oraz wzajemne zobowiązania stron.

Umowy abonamentowe zawierane są w sierpniu i we wrześniu na dany sezon artystyczny.

3. Tryb podpisania i rozliczania umowy abonamentowej:
  - 1) Zamawiający pisemnie określa wnioskowaną w ramach abonamentu ilość spektakli, miejsc oraz dni rezerwacji;
  - 2) po zweryfikowaniu możliwości po stronie Opery i ustaleniu ostatecznego zakresu rezerwacji, Strony podpisują umowę abonamentową;
  - 3) Zamawiający otrzymuje od Opery karnet abonamentowy, pełniący funkcję biletu wstępu.
  - 4) Opera wystawi Zamawiającemu fakturę po każdym miesiącu trwania umowy.
4. Opera zastrzega sobie prawo ograniczenia ilości miejsc objętych możliwością sprzedaży abonamentowej.
5. Zamawiający ma prawo pomniejszenia do 20% liczby wykupionych biletów w danym miesiącu, pod warunkiem, że złoży pisemną rezygnację w terminie nie krótszym niż 14 dni roboczych przed datą spektaklu (mail: tickets@opera.krakow.pl). Jeśli taka rezygnacja nie zostanie zgłoszona, Opera wystawi fakturę jak za wykorzystane bilety abonamentowe.
6. Zaginięcie karnetu abonamentowego należy niezwłocznie zgłosić na adres mailowy: tickets@opera.krakow.pl. Zachowanie tej formy warunkuje wystawienie duplikatu.

### **Wejściówki**

#### **§11**

1. Wejściówki stanowią odrębną kategorię biletów sprzedawanych w preferencyjnej cenie. Dostępne są dla określonych grup Widzów („wejściówki pracownicze”) lub rodzaju wydarzeń („wejściówki dla publiczności”).
2. „Wejściówki pracownicze” sprzedawane są zatrudnionym oraz emerytowanym pracownikom Opery na spektakle repertuarowe kategorii „S” i „D”, na wyznaczone miejsca i w ramach ustalonej puli (24 wejściówki na widowni Dużej Sceny). Każdy pracownik może zakupić maksymalnie 2 wejściówki na jeden tytuł. Liczba „wejściówek pracowniczych” w puli może ulec zmianie.
3. Ceny „wejściówek pracowniczych” oraz ceny „wejściówek dla publiczności” ustala dyrektor.

### **Zwroty zakupionych biletów, reklamacje**

#### **§12**

1. Zwrot zakupionych biletów może być dokonany wyłącznie w przypadku odwołania spektaklu przez Operę lub zmiany repertuaru.
2. Zwrot biletu zakupionego w Kasie biletowej odbywa się na podstawie biletu oraz dołączonym paragonem z kasy fiskalnej lub fakturą VAT.
3. Zwroty biletów przyjmowane są w Kasie biletowej, w terminie ustalonym przez Operę. Informacja o terminie każdorazowo publikowana jest na stronie internetowej Opery.
4. W przypadku biletów zakupionych online, Opera w terminie do 14 dni, licząc od dnia ogłoszenia odwołania spektaklu przez Operę, dokona zwrotu płatności przelewem bankowym na rachunek Kupującego wskazany w zamówieniu, albo poinformuje Kupującego o odmowie zwrotu płatności i jej przyczynach, w formie wiadomości mail wysłanej na adres Kupującego.

5. Kasa biletowa nie realizuje wymiany biletów.
6. Reklamacje przyjmuje Kasa biletowa, mail:., tickets@opera.krakow.pl; tel. +48122966260, +48122966261.

### **Informacje dla Widzów**

#### **§13**

1. Zasady uczestnictwa w wydarzeniach organizowanych w siedzibie Opery (Lubicz 48) zostały ustalone w Regulaminie przebywania gości i widzów w budynkach Opery Krakowskiej. Zakup biletu na wydarzenie jest jednoznaczny z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
2. Po rozpoczęciu przedstawienia 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. W opisanych sytuacjach Widzom nie przysługuje zwrot za zakupione bilety.
3. Na spektakle dziecięce i rodzinne każdy Widz bez względu na wiek musi posiadać bilet.
4. Na spektakle, które mają określoną kategorię wiekową, w przypadku nie przestrzegania ograniczenia w tym zakresie, Opera zastrzega sobie prawo do udokumentowania wieku dziecka, a w uzasadnionych przypadkach do odmówienia wpuszczenia na przedstawienie. W opisanym przypadku Widzowi nie przysługuje zwrot pieniędzy za zakupione bilety. Informacja o kategorii wiekowej zamieszczana jest w dziale „Repertuar”, przy danym wydarzeniu.
5. Opera, na podstawie odrębnej decyzji dyrektora, może przyznać osobom lub grupom osób uprawnienie do zakupu biletów w specjalnej cenie.
6. Opera ma prawo do utrwalania przebiegu organizowanych przez siebie wydarzeń przy pomocy urządzeń rejestrujących obraz i dźwięk oraz jego emisji.
7. Uczestnik wydarzeń przyjmuje do wiadomości, że udział w wydarzeniach organizowanych przez Operę jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na nieodpłatne fotografowanie i/lub filmowanie jego osoby oraz na rejestrację, transmitowanie i rozpowszechnianie jego wizerunku dla celów dokumentacyjnych, sprawozdawczych oraz promocyjnych.

### **Dostępność**

#### **§14**

1. Budynek Opery nie posiada barier architektonicznych i jest przystosowany do użytkowania przez osoby z niepełnosprawnościami.
2. Widownia Dużej Sceny Opery posiada dwa miejsca przeznaczone dla osób poruszających się na wózkach, natomiast widownia Sali Kameralnej/Opery Studio nie posiada takich miejsc.
3. Dla kierowców samochodów przewożących osoby z niepełnosprawnościami, istnieje możliwość podjechania i zatrzymania się przy Operze (po stronie budynku administracyjnego), na czas opuszczenia pojazdu przez osoby z niepełnosprawnościami. Potrzebę skorzystania z tej możliwości należy zgłosić pracownikowi Kasy biletowej podczas dokonywania zakupu lub rezerwacji biletów.

4. Opera nie posiada miejsc parkingowych; w tym przeznaczonych dla osób z niepełnosprawnościami. Najbliższe wyznaczone miejsca parkingowe dla osób z niepełnosprawnościami (tzw. koperty) zlokalizowane są na ul. Topolowej oraz na ul. Iwony Borowickiej w strefie płatnego parkowania, karta parkingowa osoby z niepełnosprawnością uprawnia do bezpłatnego postoju na specjalnie wydzielonych i przeznaczonych dla tych osób miejscach.
5. Opera może zapewnić asystenta, który w dniu wydarzenia odbierze osobę z niepełnosprawnością z przystanku autobusowego lub tramwajowego znajdującego się przy Operze. Taką potrzebę należy zgłosić pracownikowi Kasy biletowej podczas dokonywania zakupu lub rezerwacji biletów i potwierdzić nie później niż 3 dni robocze przed danym wydarzeniem.
6. Osoba z niepełnosprawnością wzroku może wejść na widownię Opery z psem przewodnikiem/psem asystentem, po uprzednim uzgodnieniu z pracownikiem Kasy biletowej.

### **Uczestnictwo w wydarzeniu**

#### **§15**

1. Podczas przebywania w miejscu wydarzenia oraz przemieszczania się na terenie obiektu Widzowie zobowiązani są stosować się do obowiązujących przepisów prawa; w szczególności do Regulaminu przebywania gości i widzów w budynkach Opery Krakowskiej, który jest opublikowany na stronie internetowej Instytucji.
2. Zakazany jest wstęp na wydarzenie osób wykazujących cechy infekcji (gorączka, kaszel, duszności), przebywających na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym.
3. Dzieci do ukończenia 13. roku życia mają wstęp do Opery wyłącznie pod opieką osoby sprawującej władzę rodzicielską, opiekuna prawnego albo innej osoby dorosłej.
4. Należy unikać gromadzenia się przy przechodzeniu przez drzwi, przejścia oraz korytarze.
5. Widownia na wydarzenia odbywające się w Operze udostępniana jest Widzom, zgodnie z aktualnymi przepisami prawa i zaleceniami Głównego Inspektora Sanitarnego, Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Ministra Zdrowia.
6. W przypadku spektakli odbywających się w plenerze Widzowie zobowiązani są do zajmowania miejsc na widowni w miejscach wyznaczonych na bilecie lub zgodnie ze wskazaniami pracowników Zespołu Obsługi Widza.
7. Korzystanie z windy jest zalecane dla osób o szczególnych potrzebach, osób starszych, kobiet w ciąży i rodziców z dziećmi. Korzystając z wind należy stosować się do komunikatów zamieszczonych na drzwiach dotyczących ilości osób mogących jednorazowo w nich przebywać.
8. Opera zastrzega sobie możliwość zmiany dotyczącej dostępności miejsc w przypadku zmiany obowiązujących przepisów sanitarnych. W przypadku zmniejszenia liczby widowni, w szczególności w związku ze zmianą przepisów sanitarnych, stosowna informacja zostanie opublikowana na stronie internetowej w specjalnym komunikacie.

---

## Ochrona danych osobowych

### §16

1. Administratorem danych osobowych jest Opera Krakowska w Krakowie, z siedzibą: ul. Lubicz 48, 31-512 Kraków (dalej Opera). Dane kontaktowe: mail: [opera@opera.krakow.pl](mailto:opera@opera.krakow.pl), tel.: +48122966101.
2. Osobą do kontaktu w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych jest inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [odo@opera.krakow.pl](mailto:odo@opera.krakow.pl) lub listownie na podany powyżej adres Opery, umieszczając dopisek „Do inspektora ochrony danych”.
3. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz Polityka prywatności znajdują się na stronie internetowej Opery: <https://www.operakrakowska.pl/rodo>.

## Postanowienia końcowe

### §17

1. W szczególnych sytuacjach, w których interes Opery wymaga zapewnienia prezentacji jej dorobku konkretnym osobom lub instytucjom, a także w zakresie wynikającym z podpisanych przez Operę na dany sezon umów (w tym sponsorskich, patronackich, o współpracy, abonamentowych) Opera zastrzega sobie prawo ograniczenia w niezbędnym zakresie sprzedaży biletów na oznaczony spektakl.
2. Opera zastrzega sobie także prawo wprowadzenia limitu w sprzedaży i rezerwacji biletów. Informacja o limicie będzie każdorazowo ogłaszana na stronie internetowej w dziale „Repertuar”, przy danym tytule spektaklu.
3. W przypadku niekorzystnych warunków pogodowych Opera zastrzega sobie możliwość przeniesienia lub odwołania spektakli plenerowych. Komunikaty dotyczące wyżej wymienionych zmian będą każdorazowo zamieszczane na stronie internetowej Opery odpowiednio w dniach prezentacji danego wydarzenia. W przypadku przeniesienia spektaklu, Widz, który zakupi bilet w sektorach gwarantujących przeniesienie, zapewnia sobie możliwość obejrzenia danego przedstawienia, bez względu na jego miejsce prezentacji.
4. Opera może wprowadzić zmiany do Regulaminu, które stosuje się do umów sprzedaży biletów zawartych po dacie publikacji nowej wersji regulaminu na stronie internetowej Opery.