

**Zarządzenie nr...../2016**

**Z dnia 18.07.2016**

**Dyrektora Teatru Muzycznego w Łodzi**

**Regulamin**

**sprzedaży i rezerwacji biletów w Teatrze Muzycznym w Łodzi**

**§ 1.**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejszy regulamin określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na spektakle i koncerty w wykonaniu artystów Teatru Muzycznego w Łodzi oraz imprezy gościnne odbywające się w Teatrze Muzycznym w Łodzi.

**§ 2.**

**REZERWACJA I SPRZEDAŻ BILETÓW INDYWIDUALNYCH NA SPEKTAKLE I KONCERTY W WYKONANIU ARTYSTÓW TEATRU MUZYCZNEGO W ŁODZI**

1. Rezerwacji można dokonywać w dziale sprzedaży biletów i obsługi widzów:
  - od poniedziałku do piątku w godz. 8.00-16.00 pod numerem telefonu 42 678-19-68
  - w kasie biletowej od poniedziałku do piątku w godz. 11.00-18.30, sob. 12.00-18.30, nd. 15.00-18.30
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej, adres: [rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl](mailto:rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl)

W lipcu i sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy ustalane są odrębnie, a informacja o zmianach godzin pracy pojawia się na stronie internetowej [www. teatr-muzyczny.lodz.pl](http://www.teatr-muzyczny.lodz.pl).
2. Aby zarezerwować bilety, należy podać pracownikowi działu sprzedaży biletów i obsługi widzów:
  - imię i nazwisko osoby rezerwującej,
  - numer telefonu kontaktowego,
  - adres poczty elektronicznej.
3. Podane dane będą wykorzystywane przez Teatr Muzyczny w Łodzi wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji lub w celu poinformowania o zmianach w repertuarze, z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa danych określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U.2002.101.926).
4. Termin wykupu zarezerwowanych biletów każdorazowo ustalany jest przez pracownika działu sprzedaży, jednakże nie później niż na 7–14 dni od daty dokonania rezerwacji. Jeżeli wykupienie biletów we wskazanym terminie jest niemożliwe, należy niezwłocznie

skontaktować się z działem sprzedaży. Niewykupienie biletów w ustalonym terminie skutkuje automatycznie anulowaniem rezerwacji i skierowaniem ich do ponownej sprzedaży.

5. Płatności za zarezerwowane bilety indywidualne można dokonać w kasie biletowej gotówką lub kartą płatniczą (Teatr nie odpowiada za przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu) lub przelewem na konto Teatru. W tytule przelewu należy wpisać dane rezerwującego oraz numer rezerwacji i niezwłocznie przesać kopię potwierdzenia przelewu na adres: [rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl](mailto:rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl) lub faksem pod numer 42 678-34-98. Za datę wpłaty uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
6. Opłacone bilety można odebrać w kasie Teatru. Z uwagi na komfort widzów prosimy o odbiór najpóźniej pół godziny przed rozpoczęciem spektaklu lub koncertu.

### § 3.

#### REZERWACJA I SPRZEDAŻ BILETÓW GRUPOWYCH (DLA GRUP LICZĄCYCH PONAD 15 OSÓB)

1. Rezerwacji można dokonywać:
  - w dziale sprzedaży biletów i obsługi widzów (od poniedziałku do piątku w godz. 08.00-16.00),
  - pod numerem telefonu 42 678-19-68,
  - w kasie biletowej (od poniedziałku do piątku w godz. 11.00-18.30, sob. 12.00-18.30, nd. 15.00-18.30)
  - za pośrednictwem poczty elektronicznej  
adres: [rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl](mailto:rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl)

W lipcu i sierpniu oraz w okresach okołoswiątecznych godziny pracy ustalane są odrębnie, a informacja o zmianach godzin pracy pojawia się na stronie internetowej [www. teatr-muzyczny.lodz.pl](http://www.teatr-muzyczny.lodz.pl)

Aby zarezerwować bilety, należy podać pracownikowi działu sprzedaży biletów i obsługi widzów:

- dane teleadresowe grupy,
- imię i nazwisko osoby rezerwującej,
- numer telefonu kontaktowego,
- adres poczty elektronicznej.

Podane dane będą wykorzystywane przez Teatr Muzyczny w Łodzi wyłącznie w celu skutecznej obsługi rezerwacji lub w celu poinformowania o zmianach w repertuarze, z zachowaniem wymogów bezpieczeństwa danych określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U.2002.101.926).

2. Osoba dokonująca rezerwacji grupowej zobowiązana jest do wypełnienia druku rezerwacji grupowej. Termin wykupu zarezerwowanych biletów każdorazowo ustalany jest przez pracownika działu sprzedaży, jednakże nie później niż do 30 dni od daty dokonania rezerwacji. Jeżeli wykupienie biletów we wskazanym terminie jest niemożliwe, należy niezwłocznie skontaktować się z działem sprzedaży.
3. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe można dokonać w kasie biletowej gotówką lub kartą płatniczą (Teatr nie odpowiada za przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora systemu) lub przelewem na konto Teatru. W tytule przelewu należy wpisać dane rezerwującego i numer rezerwacji oraz niezwłocznie przesłać kopię potwierdzenia przelewu na adres [rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl](mailto:rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl) lub faksem pod numer 42 678-34-98. Za datę wpłaty uważa się dzień wpływu należności na konto Teatru.
4. Istnieje możliwość zapłaty za bilety w dwóch ratach: pierwsza w kwocie 40% wartości zamówienia płatna do 14 dni od daty rezerwacji (zaliczka bezzwrotna), druga rata płatna najpóźniej na 3 dni przed datą przedstawienia lub koncertu (liczy się data wpływu środków na konto bankowe Teatru Muzycznego w Łodzi).
5. Rezerwacje grupowe nieopłacone w terminie podanym przez pracownika działu sprzedaży będą automatycznie anulowane i bilety zostaną skierowane do ponownej sprzedaży. W celu odwołania rezerwacji grupowej wymagane jest złożenie pisemnej, podpisanej przez osoby upoważnione rezygnacji i przesłane kopii faksem, numer 42 678 34 98 lub pocztą elektroniczną na adres: [rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl](mailto:rezerwacja@teatr-muzyczny.lodz.pl)
6. Opłacone bilety można odebrać w kasie Teatru. Z uwagi na komfort widzów prosimy o odbiór najpóźniej pół godziny przed rozpoczęciem spektaklu lub koncertu.

#### § 4.

##### ZWROT BILETÓW I REKLAMACJE

1. Bilety indywidualne zakupione w kasie Teatru można zwracać do 7 dni przed datą przedstawienia lub koncertu, jednakże należność za zwrócone bilety pomniejszona będzie o 20% wartości (koszty rezerwacji, obsługi i sprzedaży).
2. Bilety grupowe można zwracać do 21 dni przed datą przedstawienia lub koncertu, jednakże należność za zwrócone bilety pomniejszona będzie o 40 % wartości zamówienia (koszty z tytułu rezerwacji, obsługi i sprzedaży).

3. Zwrotowi podlegają tylko bilety na przedstawienia i koncerty Teatru Muzycznego w Łodzi.
4. Zwrotu biletów można dokonać w kasie Teatru jedynie po okazaniu paragonu fiskalnego oraz po podpisaniu formularza protokołu zwrotu.
5. Zwrotu należności dokonanej przelewem lub kartą płatniczą dokonuje się wyłącznie w tej samej formie.
6. W przypadku odwołania lub zmiany daty przedstawienia zwroty dokonywane są zgodnie z nominalną ceną zakupionego biletu.

Nie podlegają zwrotowi bilety:

- zakupione przez Internet,
  - uszkodzone bądź zniszczone
  - zakupione w kasie Teatru na przedstawienia gościnne
  - zakupione w ramach akcji promocyjnych, pracownicze, dla opiekunów
7. W przypadku odwołania przedstawienia widzowie, którzy podali adres e-mail lub numer telefonu zostaną o tym fakcie niezwłocznie powiadomieni.
  8. Widz nie ma prawa ubiegać się o zwrot poniesionych kosztów dodatkowych, takich jak koszt zakwaterowania, dojazdu itp.

#### § 5.

#### IMPREZY GOŚCINNE

1. Teatr Muzyczny w Łodzi nie odpowiada za wartość artystyczną imprez zewnętrznych odbywających się w Teatrze.
2. Ceny biletów ustala organizator imprezy.
3. Płatności za bilety na imprezę gościnną można dokonać tylko gotówką.
4. Bilety zakupione w kasie Teatru nie podlegają zwrotowi.

#### § 6.

#### INFORMACJE DLA WIDZÓW

1. Prosimy o przybycie do Teatru odpowiednio wcześniej. Liczba miejsc na parkingu jest ograniczona.
2. Widzowie posiadający zniżkowe bilety zobowiązani są przy wejściu do Teatru do okazania aktualnego dokumentu uprawniającego do zniżki. W przypadku jego braku dokumentu widz zobowiązany jest do uiszczenia dopłaty w kasie Teatru, a niedogodności związane ze spóźnieniem oraz wszelkie inne wynikające z nieokazania dokumentu obciążają widza.
3. Osoby posiadające plecaki, teczki lub duże paczki proszone są o pozostawienie ich w szatni.

4. Osoby spóźnione będą wpuszczane na widownię dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana.
5. Na widowni panuje absolutny zakaz spożywania posiłków i picia napojów.
6. Przebywanie na terenie Teatru pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających jest niedozwolone.
7. Widzowie zakłócający przebieg przedstawienia zostaną poproszeni o opuszczenie widowni bez zwrotu pieniędzy za bilety.
8. Osoby przebywające na widowni zobowiązane są do wyłączenia sygnałów w telefonach komórkowych, zegarkach elektronicznych i innych urządzeniach emitujących takie sygnały.
9. Nagrywanie dźwięku, fotografowanie lub filmowanie podczas przedstawień i koncertów jest zabronione.
10. Na terenie Teatru obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu .
11. Opłata za zgubiony numer z szatni wynosi 50 zł. Widz, który zgubił numer, zobowiązany jest do czekania do chwili, gdy zostanie wydane ostatnie okrycie.
12. Widzowie niestosujący się do regulaminu i nieprzestrzegający przepisów przeciwpożarowych zostaną poproszeni o opuszczenie Teatru. W takich przypadkach nie przysługuje zwrot ani wymiana biletu.

#### **§ 7.**

**Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia**

**Do wiadomości:**

1. Dział sprzedaży biletów i obsługi widzów
2. Dział księgowości
3. Dział promocji i reklamy
4. Kontrola zarządcza
5. a/a