

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW w PAŃSTWOWYM ZESPOLE LUDOWYM PIEŚNI I TAŃCA „MAZOWSZE”

§ 1

DEFINICJE

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
2. **Zespół** – Państwowy Zespół Ludowy Pieśni i Tańca „Mazowsze” im. Tadeusza Sygietyńskiego z siedzibą w Otrębusach, Karolin (05-805), ul. Świerkowa 2 (dalej: PZLPiT Mazowsze) wpisany do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Mazowieckiego pod pozycją RIK/1/99; NIP: 534-000-30-46; REGON: 000275458.
3. **Sala Widowiskowa Zespołu "Mazowsze"** – Sala w obiekcie Matecznik Mazowsze.
4. **Dział Organizacji Widowni** - miejsce sprzedaży biletów i udzielania informacji w siedzibie Zespołu.
5. **Kasa Zespołu „Mazowsze”** – kasa znajdująca się w siedzibie zespołu w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”
6. **Strona internetowa** – www.mazowsze.waw.pl - strona internetowa Zespołu, za pomocą której można dokonać zakupu biletów sprzedawanych przez Zespół w trybie on-line.
7. **Bilet** – dokument zakupiony w Kasie Zespołu lub za pomocą strony internetowej www.mazowsze.waw.pl potwierdzający uprawnienie do obejrzenia Koncertu/Spektaklu w dniu oraz o godzinie wskazanej w dokumencie.
8. **Koncert/Spektakl** – przedstawienie lub inne wydarzenie artystyczne organizowane przez PZLPiT „Mazowsze” lub organizatora zewnętrznego, wynajmującego Salę Widowiskową Zespołu „Mazowsze” . Repertuar spektakli/ koncertów dostępny jest każdorazowo w kasie Sali Widowiskowej Zespołu "Mazowsze" lub na stronie internetowej www.mazowsze.waw.pl.
9. **Klient** – osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, która dokonała zakupu lub rezerwacji Biletu.
10. **Widz** - osoba uczestnicząca w wydarzeniu.
11. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Zespołem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a polegającej na zakupie lub rezerwacji Biletów.
12. **RODO** - 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).

§ 2

POSTANOWIENIE OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej "Regulaminem", określa zasady sprzedaży biletów w siedzibie Zespołu oraz za pomocą portalu internetowego pod adresem www.mazowsze.waw.pl
2. Sprzedaż biletów on-line prowadzona jest przez portal internetowy bilety24.pl.
3. Adres Zespołu i dane kontaktowe: adres internetowy – www.mazowsze.waw.pl e-mail – rezerwacja@mazowsze.waw.pl, bow@mazowsze.waw.pl; telefon (22) 208 82 00/01; adres korespondencyjny – ul. Świerkowa 2, 05-805 Otrębusy.
4. Każda osoba przed przystąpieniem do dokonania zakupów powinna zapoznać się z niniejszym Regulaminem.
5. Dokonywanie zakupów przez stronę internetową wymaga od Klienta posiadania aktywnego i sprawnego konta poczty elektronicznej email.

§ 3

ZAKRES OBOWIĄZYWANIA REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin określa zasady zakupu i rezerwacji przez Klientów biletów na koncerty/spektakle odbywające się w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”.
2. Sprzedaż na odległość prowadzona jest za pomocą sieci Internet na stronach www.mazowsze.waw.pl, bilety24.pl.
3. Sprzedaż bezpośrednia prowadzona jest w kasie Zespołu „Mazowsze”.

§ 4

RODZAJE BILETÓW

1. Zespół oferuje w sprzedaży następujące rodzaje biletów:
 - a. bilet normalny – pełnopłatny bilet na wybrany przez Klienta koncert/spektakl w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”
 - b. bilet ulgowy – bilet o obniżonej cenie w zależności od przyznanej ulgi, zgodnie z poniższymi wytycznymi na wybrany przez Klienta koncert/spektakl w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”
 - c. bilet grupowy – bilet o obniżonej cenie dla grupy liczącej minimum 50 uczestników
2. Ceny biletów na poszczególne koncerty/spektakle ustala Zespół. Szczegółowe informacje dotyczące cen zamieszczone są na stronie www.mazowsze.waw.pl

3. Prawo do nabycia biletu z ulgą przysługuje w enumeratywnie wyliczonych przypadkach, wyłącznie (za okazaniem ważnego dokumentu potwierdzającego posiadanie uprawnień do ulgi):
 - a. uczniom i studentom do 26 roku życia - bilety w cenie 130-150 zł
 - b. emerytom, rencistom, inwalidom - bilety w cenie 130-150 zł
 - c. grupom zorganizowanym powyżej 50 osób - bilety w cenie 110-130 zł
 - d. zniżki indywidualne nie łączą się z upustami grupowymi.
4. Przy zakupach biletów na Spektakl Edukacyjny dla grup dzieci i młodzieży w cenie zakupu 20 biletów przysługuje 1 darmowe zaproszenie dla opiekuna grupy.

§ 5

SPRZEDAŻ BILETÓW I FORMY PŁATNOŚCI

1. Informacje podane na stronach internetowych, w tym informacje o prezentowanych produktach oraz cenach, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy, w rozumieniu art. 71 Kodeksu Cywilnego.
2. Sprzedaż biletów w systemie on-line na koncerty/spektakle odbywające się w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze” odbywa się całodobowo przez strony www.mazowsze.waw.pl, bilety24.pl. Sprzedaż internetowa zostaje wstrzymana wraz z rozpoczęciem danego wydarzenia.
3. Zespół, przed dokonaniem potwierdzenia zakupu, przedstawia Klientowi następujące informacje:
 - a. dokładny opis danego produktu
 - b. łączną cenę zamówionych produktów wraz z podatkami
 - c. dotyczące sposobu i terminu zapłaty
 - d. dotyczące sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez Zespół
 - e. dostępność zamówionego produktu
 - f. informację o zasadach odstąpienia od Umowy.
4. Składanie zamówienia odbywa się poprzez naciśnięcie przycisku –„zamawiam z obowiązkiem zapłaty” pod/obok opisu danego produktu lub w podsumowaniu listy/koszyka zakupów, w którym Klient podaje imię, nazwisko (nazwę), adres e-mail oraz numer telefonu (dane te będą wykorzystane wyłącznie przez Dział Organizacji Widowni PZLPiT „Mazowsze” w celu kontaktu z klientem w razie nieopłacenia rezerwacji w terminie lub w przypadku odwołania bądź przeniesienia koncertu/spektaklu, na który klient zakupił lub zarezerwował bilety).
5. Bilety elektroniczne zakupione za pośrednictwem stron www.mazowsze.waw.pl lub bilety24.pl zostaną wysłane na podany przez klienta adres e-mail. W systemie on-line jest możliwość zakupu wyłącznie biletu normalnego i ulgowego. Sprzedaż biletów grupowych odbywa się bezpośrednio przez Dział Organizacji Widowni.

6. Sprzedaż bezpośrednią biletów indywidualnych i grupowych prowadzi Dział Organizacji Widowni czynny w dniach:
Poniedziałek, Piątek 08:00-16:00, Wtorek, Środa, Czwartek 08:00-18:00, w soboty i niedziele na dwie godziny przed spektaklem.
7. Płatności za zarezerwowane bilety należy dokonać przelewem na rachunek bankowy podany w potwierdzeniu rezerwacji, bądź gotówką, za pomocą karty płatniczej w Kasie Zespołu „Mazowsze” lub za pomocą płatności elektronicznych na stronie www.mazowsze.waw.pl.
8. W przypadku dokonania rezerwacji w kasie w Sali Widowiskowej Zespołu "Mazowsze" i opłacenia jej bezpośrednio na konto PZLPiT „Mazowsze”, po zaksięgowaniu wpłaty na konto Zespołu bilety zostaną wydrukowane i będą gotowe do odbioru lub zostaną wysłane na życzenie klienta na adres mailowy zgłoszony podczas rezerwacji.
9. Opłacone bilety można odbierać w Kasie Zespołu „Mazowsze” do dnia wydarzenia. Z uwagi na komfort widzów prosimy o odbiór na pół godziny przed rozpoczęciem koncertu/spektaklu.
10. Faktury VAT wystawiane są na życzenie klientów zgłoszone przed dokonaniem płatności za bilety.

§ 6

POLITYKA PRYWATNOŚCI

1. Państwa dane osobowe przetwarzane będą w celu świadczenia usług, w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze lub w celu dochodzenia ewentualnych roszczeń i obrony przed nimi, podstawą prawną przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. b), c) oraz f) RODO.
2. Podanie danych osobowych jest niezbędne do zrealizowania zamówienia.
3. Pełna treść obowiązku informacyjnego znajduje się w załączniku do niniejszego regulaminu, tj. Zał. Nr 1.

§ 7

REZERWACJA I SPRZEDAŻ BILETÓW INDYWIDUALNYCH

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonywać osobiście w Dziale Organizacji Widowni czynnym:
Poniedziałek, Piątek 08:00-16:00
Wtorek, Środa, Czwartek 08:00-18:00
w soboty i niedziele na dwie godziny przed spektaklem, zgodnie z harmonogramem koncertów/spektakli dostępnym pod adresem www.mazowsze.waw.pl

2. Rezerwacji biletów indywidualnych można również dokonać drogą telefoniczną pod numerami: 22 208 82 00, 22 208 82 01.
3. W przypadku rezygnacji z rezerwacji nie później niż 5 dni przed spektaklem Klient powinien jak najwcześniej powiadomić o tym fakcie Dział Organizacji Widowni , drogą telefoniczną, pod numerem tel. (22) 208 82 00 22 208 82 01 lub drogą internetową pod adresem e-mail rezerwacja@mazowsze.waw.pl.
4. Przy rezerwacji telefonicznej lub osobistej należy podać następujące informacje:
 - a. data, tytuł i godzina wybranego koncertu/spektaklu
 - b. liczba zamawianych biletów z zaznaczeniem ewentualnych zniżek
 - c. imię i nazwisko zamawiającego
 - d. e-mail oraz numer telefonu kontaktowego. Tym samym widzowie wyrażają zgodę na kontakt ze strony Działu Organizacji Widowni w celu skutecznej obsługi rezerwacji w przypadkach ewentualnych zmian w repertuarze
5. Bilety zarezerwowane należy opłacić w ciągu 3 dni od dokonania rezerwacji, w przeciwnym wypadku rezerwacja zostaje anulowana i wraca do sprzedaży.
6. Na 7 dni przed datą spektaklu rezerwacja obowiązuje jedynie przez jeden dzień, a na jeden dzień przed spektaklem oraz w dniu spektaklu nie ma już możliwości dokonywania rezerwacji. W przypadku rezerwacji na 7 dni przed spektaklem płatność za zarezerwowane bilety musi zostać uiszczona w dniu rezerwacji.

§ 8

REZERWACJA I SPRZEDAŻ BILETÓW GRUPOWYCH

1. Przez sformułowanie rezerwacja biletów grupowych należy rozumieć dokonanie rezerwacji przed jednego klienta 50 i więcej biletów.
2. Rezerwacji grupowych powyżej 50 biletów można dokonywać jedynie przez telefoniczny lub osobisty kontakt z Działem Organizacji Widowni w godzinach jego otwarcia.
3. Rezerwacje grupowe, które nie zostały zapłacone w terminie 14 dni od dnia dokonania rezerwacji przez pracownika Działu Organizacji Widowni są automatycznie anulowane i skierowane do ponownej sprzedaży.
4. Na 7 dni przed datą spektaklu rezerwacje grupowe obowiązują tylko 1 dzień.
5. Na 3 dni przed spektaklem oraz w dniu spektaklu nie ma już możliwości dokonywania rezerwacji grupowych.
6. Płatności za zarezerwowane bilety grupowe można dokonywać osobiście w Kasie Zespołu „Mazowsze” lub przelewem na rachunek bankowy:
PKO BP 83 1020 1026 0000 1802 0234 6930.
7. W przypadku płatności przelewem w tytule przelewu należy podać imię, nazwisko, ew. nazwę instytucji, tytuł spektaklu, ilość biletów i ich cenę.
8. Za datę wpłaty należności dokonywanej przelewem uważa się dzień wpływu należności na konto Zespołu.

9. Na życzenie klienta Dział Organizacji Widowni dopuszcza pocztową wysyłkę opłaconych biletów. Za taką przesyłkę pobierana jest od klienta dodatkowa opłata – z góry 10zł.

§9

ZWROTY

1. Bilety grupowe można zwracać najpóźniej na 14 dni do daty spektaklu. Maksymalnie można zwrócić 20 biletów.
2. Bilety indywidualne można zwracać najpóźniej na 5 dni przed datą rozpoczęcia spektaklu.
3. Zwroty należności za bilety dokonywane są jedynie po okazaniu paragonu fiskalnego lub faktury VAT. W przypadku ich braku kasa biletowa ma prawo odmówienia przyjęcia zwrotu biletu, chyba że zwrot następuje przed wydaniem paragonu fiskalnego lub faktury VAT, po okazaniu dowodu wpłaty na konto.
4. Zwrotów należności dokonanej przelewem dokonuje się wyłącznie przelewem, na rachunek z którego nastąpiła pierwotna płatność.
5. Zwrotów płatności dokonanych kartą płatniczą dokonuje się wyłącznie na numer konta, do jakiego przypisana jest karta płatnicza, z którego nastąpiła pierwotna płatność.
6. Bilety uszkodzone lub z oderwanym kuponem kontrolnym nie podlegają zwrotowi ani wymianie.
7. W przypadku, gdy Zespół nie będzie w stanie przyjąć rezygnacji istnieje możliwość przekazania (lub odsprzedania) rezerwacji osobom trzecim. W takich sytuacjach Zespół nie pobiera żadnych opłat.
8. W przypadku odwołania koncertu/spektaklu z przyczyn oddziaływania sił wyższych (kataklizmy, klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, żałoba narodowa, itp.) lub zdarzeń, za jakie Zespół nie ponosi winy (nagłe przerwanie dostaw energii elektrycznej, mediów itp.) widzom, którzy zakupili bilety przysługuje zwrot należności w terminie do 2 miesięcy od planowanej daty imprezy lub w miarę możliwości wymiana na inny termin.

§ 10

REKLAMACJE

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy rezerwacja@mazowsze.waw.pl, bow@mazowsze.waw.pl; telefon (22) 208 82 00/01.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji Klient powinien podać:
 - 1) oznaczenie zamówienia, którego dotyczy reklamacja
 - 2) przyczynę reklamacji wraz z jej opisem
 - 3) dane kontaktowe.

Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. O rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany na wskazany przez niego adres e-mail. Jeżeli reklamacja związana jest z płatnościami realizowanymi za pośrednictwem strony zewnętrznej okres rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie również poinformowany na adres e-mail.

§ 11

BILETY DODATKOWE BEZPŁATNE

Widz, który okaże w kasie 10 biletów z różnych koncertów/spektakli będzie mógł otrzymać dwa bezpłatne bilety na wybrany przez siebie koncert /spektakl organizowany przez PZLPiT Mazowsze.

§ 12

ZASADY UCZESTNICTWA W KONCERTACH/SPEKTAKLACH

1. W dniu koncertu/spektaklu Widzowie winni przybyć do Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze” z odpowiednim wyprzedzeniem, aby zająć wykupione miejsce. Ograniczona ilość miejsc parkingowych w okolicach i utrudnienia komunikacyjne, które mogą spowodować opóźnienie w przybyciu widzów na koncert/spektakl, nie są podstawą do żadnych roszczeń ze strony Widzów względem Zespołu.
2. Widzowie spóźnieni będą mogli zająć zakupione miejsca dopiero w trakcie przerwy, jeżeli została ona przewidziana w koncercie/spektaklu. Wcześniejsze wejście na widowieństwo jest możliwe tylko za zgodą pracownika obsługi widowieństwa i wyłącznie na miejsca przez niego wskazane, co podyktowane jest względami natury organizacyjnej koncertu/spektaklu oraz kwestiami zasad współżycia społecznego względem widzów, którzy przybyli odpowiednio wcześniej na koncert/spektakl i zajęli swoje miejsca.
3. Bilety uszkodzone lub z oderwanym kuponem kontrolnym nie upoważniają do wejścia na koncert/spektakl.
4. Widzowie przebywający na terenie Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze” zobowiązani są zachować bilet do ewentualnej kontroli.
5. Widzowie są zobowiązani zajmować miejsca określone na bilecie. Zajęcie innego miejsca możliwe jest jedynie w przypadku, gdy osoba do niego uprawniona nie skorzysta ze swojego prawa lub się go zrzeknie.
6. Używanie aparatów fotograficznych oraz kamer podczas trwania koncertu/spektaklu jest ZABRONIONE.
7. Widzowie posiadający telefony komórkowe zobowiązani są do ich wyłączenia i nie korzystania podczas trwania koncertu/spektaklu.
8. Na widowieństwie obowiązuje absolutny zakaz spożywania jedzenia i picia napojów.

9. Na terenie Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze” obowiązuje całkowity zakaz palenia na podstawie ustawy z dnia 9 listopada 1995r. o ochronie zdrowia przed następstwem używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.
10. Każdy przebywający na terenie Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze: jest zobowiązany bezwzględnie stosować się do przepisów BHP, ppoż., oraz wskazówek obsługi Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”.
11. Widzowie nie stosujący się do regulaminu, instrukcji obsługi Sali lub powodujący zagrożenie dla bezpieczeństwa pozostałych Widzów, zostaną poproszeni o opuszczenie Sali. W takich przypadkach nie przysługuje prawo zwrotu ani wymiany biletów. W szczególności dotyczy to osób nie stosujących się do zakazu używania aparatów fotograficznych oraz kamer.
12. Zakup biletu oznacza akceptację przez Widza powyższego regulaminu we wszystkich jego aspektach.
13. Osoby małoletnie poniżej 13 roku życia powinny znajdować się pod opieką rodzica, opiekuna prawnego lub pod opieką osoby wyznaczonej do opieki nad małoletnim przez jego rodzica lub opiekuna prawnego.
14. Sala Widowiskowa Zespołu „Mazowsze” zastrzega sobie prawo do zmiany w repertuarze lub w obsadzie spektaklu/koncertu.
15. W przypadku zakłócenia odbioru spektaklu/koncertu Widzowie zostaną poproszeni o opuszczenie widowni bez możliwości zwrotu pieniędzy za Bilet.

§ 13

REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW ON-LINE

1. Strona internetowa www.mazowsze.waw.pl pozwala na zakup biletów w trybie on-line. Sprzedaż online kończy się wraz z rozpoczęciem danego koncertu/spektaklu.
2. Bilety elektroniczne:
 - bilet drukowany (print@home) stanowi dokument elektroniczny w formacie PDF przeznaczony do samodzielnego wydruku przez Klienta.
 - bilet przesyłany jest na adres mailowy podany przez Klienta podczas składania zamówienia po potwierdzeniu poprawności transakcji przez operatora płatności udostępnianych w serwisie metod płatności.
 - klient może wydrukować bilet wielokrotnie, w dowolnym miejscu i czasie przed koncertem/ spektaklem, korzystając z opcji „WYDRUKUJ BILET PONOWNIE” na stronie www.bilety24.pl.
 - bilet należy wydrukować w formacie A4 lub pobrać na urządzenie elektroniczne i okazać bileterowi , jeśli w serwisie bilety24 (i na bilecie) nie określono inaczej. W przypadku, gdy wymagana jest wymiana na bilet standardowy (zabezpieczony blankiet biletowy), odbywa się ona bezpośrednio przed Wydarzeniem w miejscu wyznaczonym przez Zespół
 - wiadomość e-mail z potwierdzeniem dokonania zakupu biletów oraz linkiem do pobrania biletu zostanie wysłana w ciągu 20 minut od potwierdzenia transakcji płatniczej. W przypadku braku wiadomości

w głównym folderze konta pocztowego, zaleca się sprawdzenie folderu „SPAM” oraz pozostałych folderów, a w dalszej kolejności kontaktowanie się z Biurem Obsługi Klienta: e-mail info@bilety24.pl lub telefonicznie 61 642 92 36 wew. 1. czynnym siedem dni w tygodniu w godzinach 8-24.

- bilet drukowany (print@home) zawiera unikalny kod kreskowy oraz 2D będący identyfikatorem wstępu. Klient przyjmuje do wiadomości, aby NIE POKAZYWAĆ BILETU OSOBOM POSTRONNYM, gdyż kody zawarte na bilecie są ważne tylko przy pierwszym skanowaniu, jakiegokolwiek udostępnianie biletu osobom trzecim spowoduje unieważnienie biletu i będzie traktowane jako próba oszustwa. Zespół zastrzega sobie prawo odmowy wstępu na koncert/spektakl wszystkim posiadaczom biletów o tych samych kodach.
 - bilet zakupiony w serwisie nie podlega zwrotowi pieniędzy ani do zamiany na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania koncertu/spektaklu, zmiany daty i/lub miejsca koncertu/spektaklu przez Zespół.
 - w przypadku odwołania, zmiany terminu lub zmian w programie Klient informowany jest o tym fakcie przez Zespół lub Informacja taka może być wysłana mailem na adres podany przez Klienta, w procesie zakupu.
3. Szczegółowy regulamin zakupu biletów on-line znajduje się na stronie: www.bilety24.pl/cms/regulamin
 4. Cennik biletów na wydarzenia artystyczne wykonywane przez Państwowy Zespół Ludowy Pieśni i Tańca „Mazowsze” im. Tadeusza Sygietyńskiego w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze”.

Spektakle i koncerty Zespołu PZLPiT „Mazowsze”:	
Bilet normalny	140-180 zł.
Bilet ulgowy – emerycki, studencki, uczniowski	130 zł-150 zł.
Bilet grupowy ≥50 osób	110 zł -130 zł.
Koncerty/ Spektakle edukacyjne dla dzieci	
Bilet normalny	50-60 zł.

Ceny biletów dla koncertów i spektakli odbywających się poza Salą Widowiskową Zespołu "Mazowsze" (koncerty wyjazdowe) i koncerty zewnętrzne organizowane przez operatora w Sali Widowiskowej Zespołu „Mazowsze” ustalane są w odrębnych umowach lub pozostają w gestii instytucji wynajmujących Zespół, w zależności od rodzaju zawartej umowy.