REGULAMIN SPRZEDAŻY I REZERWACJI BILETÓW
z dnia 16 czerwca 2026 r.
obowiązujący
przy sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez
OPERĘ NA ZAMKU W SZCZECINIE
przy ul. Korsarzy 34 w Szczecinie

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Rezerwacją biletów do Opery na Zamku zajmuje się dział marketingu oraz kasa Opery na Zamku.
2. Sprzedaż biletów prowadzi kasa Opery na Zamku. Sprzedaż biletów prowadzona jest również poprzez podmioty pośredniczące w sprzedaży na podstawie odrębnie zawartych w tym celu umów oraz za pośrednictwem strony www.opera.szczecin.pl
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu stosuje się pojęcia:
    1) Wydarzenie – spektakl, koncert, przedstawienie oraz inne wydarzenia kulturalne organizowane przez Operę na Zamku,
    2) Wydarzenie specjalne – wydarzenie, na które nie są sprzedawane bilety ze zniżką.
    3) Wydarzenie repertuarowe – wydarzenie artystyczne wprowadzone do repertuaru Opery na Zamku w Szczecinie,
    4) Dni Robocze – od poniedziałku do piątku.
    5) Bon Podarunkowy w rozumieniu Regulaminu Sprzedaży Bonów Podarunkowych z dnia 09.09.2019 roku.

§ 2
REZERWACJA BILETÓW

1. Bilety na wydarzenia organizowane przez Operę na Zamku można zarezerwować w następujący sposób:
    1) telefonicznie:
        a. dział marketingu od poniedziałku do piątku w godz. 7.30-15.30, pod numerem telefonu, 91 43 48 144, 91 43 48 140, 91 43 48 139, 91 43 48 106
        b. kasa Opery od wtorku do soboty w godz. 14-18 pod numerem telefonu 91 43 48 106, 91 43 48 104,
    2) osobiście w kasie Opery na Zamku w Szczecinie:
        a. od wtorku do soboty w godz. 14-18
        b. w poniedziałki kasa jest nieczynna.
    3) Opera na Zamku zastrzega sobie możliwość zmiany dni i godzin pracy kasy.
2. Rezerwacja może być przyjęta po uzyskaniu od osoby dokonującej rezerwacji następujących informacji:
    1) imię i nazwisko osoby,
    2) numer telefonu osoby,
    3) rodzaj rezerwowanego biletu.
3. Odmowa podania przez osobę dokonującą rezerwacji danych wskazanych w ust. 2 uniemożliwia zarezerwowanie biletów.
4. Zarezerwowane telefonicznie bilety należy opłacić:

1) osoby indywidualne najpóźniej 7 dni po dokonaniu rezerwacji, ale nie później niż 14 dni kalendarzowych przed wydarzeniem. Po upływie wskazanego terminu wszystkie rezerwacje zostaną anulowane, z zastrzeżeniem postanowień z § 7 ust. 6.
2) grupy po wcześniejszym przesłaniu formularza zamówienia zbiorowego, o którym mowa w § 7 najpóźniej:
- na spektakle dla dzieci oraz familijne 60 dni kalendarzowych po dokonaniu rezerwacji
- na pozostałe spektakle 45 dni kalendarzowych przed wydarzeniem.

Po upływie wskazanych terminów wszystkie rezerwacje zostaną anulowane, z zastrzeżeniem postanowień z § 7 ust. 6.

5. Rezerwacje dokonane w terminie późniejszym niż na 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem należy opłacić w dniu ich dokonania do końca pracy kasy.
6. Opera na Zamku zastrzega sobie możliwość zmiany terminu odbioru biletów na poszczególne wydarzenia. W takiej sytuacji pracownik Opery na Zamku dokonujący rezerwacji jest zobowiązany do poinformowania rezerwującego o zmienionym terminie odbioru biletów.
7. Pracownik Opery na Zamku dokonujący rezerwacji na prośbę nabywcy jest zobowiązany podać rezerwującemu termin, godzinę i miejsce wydarzenia, numer rezerwacji, cenę oraz termin płatności za bilety.

§ 3
SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów Opery na Zamku w Szczecinie odbywa się:
   1) w kasie Opery na Zamku w Szczecinie:
      a. od wtorku do soboty w godz. 14-18,
      b. w poniedziałki kasa jest nieczynna.
   2) w miejscu wydarzenia na dwie godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia wydarzenia na wszystkie dostępne miejsca,
   3) za pośrednictwem strony internetowej: www.opera.szczecin.pl.
   4) za pośrednictwem podmiotów pośredniczących w sprzedaży na podstawie odrębnie zawartych w tym celu umów i na zasadach określonych przez te podmioty.
2. Przy zakupie biletu w kasie Opery na Zamku nabywca może dobrowolnie podać następujące dane:
   1) imię i nazwisko,
   2) numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

   Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu kontaktu z nabywcą w przypadku zmiany terminu, odwołania wydarzenia lub innych istotnych informacji dotyczących zakupionego biletu.

3. Niepodanie danych, o których mowa w ust. 2, nie stanowi przeszkody do zakupu biletu. Jednocześnie Opera na Zamku nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości przekazania nabywcy informacji o zmianie terminu, odwołaniu wydarzenia lub innych okolicznościach dotyczących zakupionego biletu, jeżeli nabywca nie podał danych kontaktowych.
4. Zakup biletów przez stronę internetową www.opera.szczecin.pl jest możliwy najpóźniej na 1 godzinę przed terminem rozpoczęcia wydarzenia.
5. W przypadku wątpliwości co do płatności ceny, decyduje chwila zaksięgowania pieniędzy na rachunku bankowym Opery na Zamku w Szczecinie, a nabywca przyjmuje ryzyko związane z niezaksięgowaniem płatności ceny w odpowiednim terminie. Po uiszczeniu płatności przez Internet lub przelewem na rachunek bankowy Opery

na Zamku odbiór biletu następuje na podstawie dokumentu potwierdzającego realizację płatności całości ceny:
   1) w kasie Opery na Zamku w dniach i godzinach pracy kasy,
   2) w miejscu wydarzenia – ze względów organizacyjnych prosimy o odbiór biletów nie później niż 30 minut przed wydarzeniem.
6. Kasa Opery na Zamku honoruje karty płatnicze Polcard, Visa, MasterCard i inne obsługiwane przez terminal płatniczy oraz vouchery MultiTeatr Gold oraz Bony wystawione przez „Społem" Powszechna Spółdzielnię Spożywców. Płatność kartą płatniczą, voucherami oraz bonami nie jest możliwa w przypadku zakupu biletu w miejscu innym niż kasa Opery na Zamku.
7. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem centrum rozliczeniowego PayPro S.A. ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
8.

§ 4
BILETY

1. Bilety na wydarzenia organizowane przez Operę na Zamku są drukami ścisłego zarachowania.
2. Do wejścia na spektakl uprawnia również bilet elektroniczny.
3. Każdy bilet opatrzony jest kolejnym numerem.
4. Blankiety biletów opatrzone są logo Opery na Zamku z informacją teleadresową oraz zawierają kupon kontrolny i następujące informacje dotyczące wydarzenia: tytuł, data, godzina, kwalifikacja biletu, rząd i miejsce oraz cena. Bilet elektroniczny oznacza znak legitymacyjny uprawniający do udziału w oznaczonym wydarzeniu organizowanym przez Operę na Zamku w Szczecinie ze wskazaniem miejsca, zawiera indywidualny kod kreskowy informację na temat tytułu, daty, ceny biletu i wybranego miejsca, jest przekazywany w formie wiadomości email;
5. Ceny biletów ustalane są na podstawie odrębnych zarządzeń dyrektora Opery na Zamku wydawanych na wniosek kierownika działu marketingu.
6. Stosownie do postanowień ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2011 r., nr 177, poz. 1054 ze zm.) cena biletu zawiera 8 procentowy podatek VAT.
7. Bilety wstępu bez kuponu kontrolnego nie upoważniają do wejścia na wydarzenie.
8. W przypadku nabycia biletu za pośrednictwem podmiotu zewnętrznego, niezbędne jest okazanie biletu na blankiecie obowiązującym u tego podmiotu zewnętrznego, a zatwierdzonego i akceptowanego przez Operę na Zamku w Szczecinie.
9. Zakup biletu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie na stronie internetowej Opery na Zamku oraz w kasie biletowej w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie.

§ 5
RODZAJE BILETÓW

Opera na Zamku prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów:

I. BILET NORMALNY
II. BILET ULGOWY

1. Bilety ulgowe przysługują:
   1) uczniom szkół podstawowych, gimnazjów, ponadgimnazjalnych, słuchaczom szkół policealnych na podstawie ważnej legitymacji szkolnej (na wydarzenia repertuarowe z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych);

2) studentom I i II stopnia studiów dziennych, zaocznych i wieczorowych oraz doktorantom na podstawie ważnej legitymacji studenckiej lub doktoranckiej (na wydarzenia repertuarowe z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych);
3) emerytom i rencistom na podstawie dokumentu potwierdzającego prawo do świadczeń wraz z dowodem tożsamości (na wydarzenia repertuarowe z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych),
4) osobom legitymującym się Szczecińską i Zachodniopomorską Kartą Seniora oraz Szczecińską i Zachodniopomorską Kartą Rodziny,

w każdym przypadku wskazanym w pkt 1-4 niniejszego ustępu za okazaniem ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zakupu biletu ze zniżką wraz z zakupionym biletem obsłudze Opery na Zamku przed wejściem na Wydarzenie. W przypadku braku ważnego dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zakupu biletu ze zniżką osoba posiadająca bilet ulgowy, chcąca skorzystać z usług Opery na Zamku, zobowiązana jest do dopłaty różnicy w cenie biletu pomiędzy posiadanym biletem ulgowym a biletem normalnym.

2. Bilety ulgowe sprzedawane są na I, II i III miejsca.

III. BILET ZBIOROWY

1. Do nabycia biletów zbiorowych upoważnione są:
   1) osoby lub instytucje (związki emerytów, stowarzyszenia itd.) kupujące jednorazowo co najmniej 15 biletów na dane wydarzenie. Przy zakupie biletów zbiorowych, kupujący może nabyć jeden bilet dla organizatora w cenie 10 zł, w ilości nie większej niż jeden bilet na każde kupione piętnaście biletów.
   2) grupy przedszkolne kupujące jednorazowo co najmniej 10 biletów na dane wydarzenie. Przy nabyciu biletów zbiorowych przez grupy przedszkolne opiekunowie otrzymują bilety w cenie specjalnej 1 zł, w ilości nie większej niż dwa bilety na każde zamówione dziesięć biletów.
   3) grupy szkolne kupujące jednorazowo co najmniej 10 biletów na dane wydarzenie. Przy nabyciu biletów zbiorowych przez grupy szkolne opiekunowie otrzymują bilety w cenie specjalnej 1 zł,, w ilości nie większej niż jeden bilet na każde zamówione dziesięć biletów.
2. Warunkiem nabycia biletu zbiorowego przez osoby określone wyżej jest złożenie w terminie 7 dni od rezerwacji biletów przez kupujących opisanych w lit. a i b formularza zamówienia zbiorowego, o którym mowa w § 7 Regulaminu. Termin złożenia dokumentu może ulec zmianie jedynie po wcześniejszym ustaleniu nowej daty z pracownikiem działu marketingu lub kasy biletowej.
3. Do nabycia biletu w cenie biletu zbiorowego (bez konieczności spełnienia warunku co do liczebności grupy oraz bez obowiązku wcześniejszej rezerwacji opisanej w § 7 Regulaminu) uprawnieni są:
   1) członkowie Związku Artystów Scen Polskich,
   2) członkowie Stowarzyszenia Polskich Artystów Muzyków,
   3) osoby niepełnosprawne wymagające opieki oraz ich opiekunowie,
   4) członkowie Stowarzyszenia Miłośników Opery i Operetki,
   5) członkowie Związku Zawodowego Aktorów Polskich,
   6) osoby niepełnosprawne zgodnie z ustępem IX tego paragrafu.

   Do wykorzystania biletu nabytego na zasadach określonych w niniejszym ustępie uprawnione są osoby posiadające stosowne dokumenty potwierdzające okoliczności wskazane w pkt 1-6 tego ustępu. Bilety te ważne są wraz z okazaniem dokumentu potwierdzającego te okoliczności.

4. Do nabycia biletu w cenie biletu zbiorowego uprawnieni są także posiadacze kuponów promocyjnych wydanych przez Operę na Zamku. Wydając bilet tym osobom, kasjer zobowiązany jest odebrać im kupon i zachować go do rozliczenia.

5. Bilety zbiorowe sprzedawane się na I, II i III miejsca.

IV. BILET PRACOWNICZY / BILET DLA EMERYTOWANEGO PRACOWNIKA OPERY NA ZAMKU

1. Bilety Pracownicze przysługują pracownikom oraz emerytowanym pracownikom Opery na Zamku. Emerytowanym Pracownikiem Opery na Zamku w Szczecinie w rozumieniu tego regulaminu jest osoba, która zatrudniona była w Operze na Zamku na umowę o pracę i nabyła uprawnienia emerytalne będąc pracownikiem Opery. Lista osób uprawnionych do zakupu biletów, o których mowa w tym dziale regulaminu znajduje się w kasie Opery na Zamku.
2. Bilety Pracownicze sprzedawane są w miejscach II i III. Kasa Opery na Zamku nie prowadzi rezerwacji, możliwy jest jedynie ich zakup.
3. Na każde wydarzenie (z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych) przeznaczona jest ogólna pula 20 Biletów Pracowniczych. Dyrektor może zwiększyć ilość Biletów Pracowniczych na dany spektakl.
4. Każdy pracownik może zakupić nie więcej niż dwa bilety z ogólnej puli Biletów Pracowniczych określonej na każde wydarzenie.
5. Kasa Opery na Zamku zobowiązana jest do ewidencjonowania osób nabywających bilety pracownicze.

V. BILET DLA CZŁONKÓW STOWARZYSZENIA MIŁOŚNIKÓW OPERY I OPERETKI W SZCZECINIE (SMOiO)

1. Członkowie SMOiO uprawnieni są do nabycia puli 10 biletów w cenie biletów pracowniczych w miejscach II i III na każde wydarzenie z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych.
2. Przewodniczący SMOiO uprawniony jest do nabycia 2 biletów gratis na każdą premierę w sezonie. Do odbioru w/w biletów uprawniają blankiety zaproszeń wystawiane i przesyłane do Przewodniczącego SMOiO na każdą premierę oddzielnie.
3. Poza pulą 10 biletów opisaną w ust. 1 pozostali Członkowie Stowarzyszenia Miłośników Opery i Operetki mogą zakupić bilety zbiorowe na każde wydarzenie z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych.
4. Zakup biletów, o których mowa w ust. 1 i 3 dotyczy zakupu biletów na wszystkie wydarzenia z wyłączeniem premier i wydarzeń specjalnych.
5. Zakup biletów, o których mowa w ust. 1 dotyczy zakupu biletów na wszystkie dostępne w chwili rezerwacji miejsca II i III na widowni, natomiast zakup biletów o których mowa w ust. 3 dotyczy miejsc I, II i III.
6. Do zniżek, o których mowa w ust. 1 oraz 3 uprawnieni są posiadacze legitymacji Członka Stowarzyszenia Miłośników Opery i Operetki w Szczecinie. Bilety zakupione ze zniżką określoną w ust. 1 i 3 ważne są tylko z legitymacją Członka Stowarzyszenia Miłośników Opery i Operetki w Szczecinie.
7. Członek SMOiO obowiązany jest okazać legitymację wraz z zakupionym biletem obsłudze Opery na Zamku przed wejściem na wydarzenie.
8. Kasa Opery na Zamku zobowiązana jest do ewidencjonowania osób nabywających bilety dla członków SMOiO.
9. W drodze zarządzenia Dyrektor Opery na Zamku może ustanowić odrębne ulgi dotyczące nabycia biletów przez Członków Stowarzyszenia Miłośników Opery i Operetki w Szczecinie na dane wydarzenie.

VI. BILET Pakiet Grupa

1. Bilety w formule Pakiet Grupa sprzedawane są na I, II, III miejsca.
2. Do nabycia biletów w opcji Pakiet Grupa upoważnione są osoby kupujące jednorazowo co najmniej 15 biletów pod warunkiem złożenia zamówienia opisanego w § 7 Regulaminu.
3. Przy nabyciu biletów Pakiet Grupa kupujący otrzymuje bilet bezpłatny, w ilości nie większej niż jeden bilet na każde kupione 15 biletów.

BILET OPERAcja Student

1. Bilet OPERAcja Student jest sprzedawany wyłącznie na wydarzenia organizowane w cyklu OPERAcja Student.
2. Do zakupu biletów OPERAcja Student uprawnieni są studenci studiów I i II stopnia, studiów dziennych, zaocznych i wieczorowych oraz doktoranci na podstawie ważnej legitymacji studenckiej lub doktoranckiej.
3. Osoby wskazane w ust. 2 uprawnione są do nabycia biletu dla osoby towarzyszącej w cenie określonej w odrębnym zarządzeniu. Osoba towarzysząca może wejść na wydarzenie na podstawie nabytego w ten sposób biletu wyłącznie wraz z osobą uprawnioną, o której mowa w ust. 2.

VIII. ZAPROSZENIE PŁATNE

1. Zaproszenie płatne wydane przez Operę na Zamku umożliwia nabycie biletu z upustem (wysokość upustu określa dyrektor Opery na Zamku w stosownym zarządzeniu/okólniku).
2. Osoba nabywająca bilet w celu skorzystania z upustu winna okazać zaproszenie w kasie Opery na Zamku.
3. Kasa Opery na Zamku zobowiązana jest do ewidencjonowania osób nabywających bilety z upustem wynikającym z posiadania zaproszenia płatnego.

IX. ULGI DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

1. Osoby, które w momencie zakupu biletu w kasie Opery na Zamku posługują się orzeczeniem o niepełnosprawności (dla osób do lat 16.) lub legitymacją osoby niepełnosprawnej (dla osób od lat 16.). mogą kupić 1 bilet w cenie biletu zbiorowego oraz 1 bilet dla opiekuna w cenie biletu zbiorowego.
2. Ulgi dotyczą wszystkich wydarzeń organizowanych przez Operę na Zamku w Szczecinie z wyjątkiem warsztatów, wydarzeń specjalnych i premier.
3. Bilet w cenie biletu zbiorowego, można nabyć bez konieczności spełnienia wymogu co do liczebności grupy oraz bez obowiązku wcześniejszej telefonicznej rezerwacji, o których mowa w § 7 Regulaminu.
4. Dopuszcza się sprzedaż biletów na wydarzenia specjalne na odrębnych od Regulaminu zasadach określonych każdorazowo w stosownym zarządzeniu/okólniku podpisanym przez Dyrektora Opery na Zamku.

X. BILETY NA MIEJSCA O OGRANICZONEJ WIDOCZNOŚCI

1. Na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Opera na Zamku w Szczecinie będzie oferować do sprzedaży BILETY NA MIEJSCA O OGRANICZONEJ WIDOCZNOŚCI.

2. Nabywca BILETU NA MIEJSCE O OGRANICZONEJ WIDOCZNOŚCI wyraża zgodę na ograniczoną widoczność spektaklu uwarunkowaną usytuowaniem miejsca do którego przyporządkowany jest nabyty przez niego bilet, jak również na niedogodności mogące wyniknąć z usytuowania tego miejsca.
3. Nabywca kupując BILET NA MIEJSCE O OGRANICZONEJ WIDOCZNOŚCI wyraża zgodę na postanowienia niniejszego regulaminu, rezygnuje z prawa żądania zwrotu ceny zapłaconej za BILET NA MIEJSCE O OGRANICZONEJ WIDOCZNOŚCI."

§ 6

I. CENY BILETÓW

1. Ceny biletów ustala Dyrektor Opery na Zamku w Szczecinie w drodze zarządzenia, do którego załącznikiem jest ,,Cennik". ,,Cennik" udostępniany jest na stronie internetowej Opery na Zamku.

II. INNE

Dopuszcza się sprzedaż biletów na wydarzenia na odrębnych od Regulaminu zasadach określonych każdorazowo w stosownym zarządzeniu/okólniku/umowie podpisanym przez Dyrektora Opery na Zamku.

§ 7

ZAMAWIANIE BILETÓW ZBIOROWYCH, SZKOLNYCH ORAZ BILETÓW Pakiet Grupa

1. Zamówienie biletów zbiorowych, szkolnych i biletów Pakiet Grupa powinno być poprzedzone rezerwacją telefoniczną.
2. Skuteczność rezerwacji uzależniona jest dodatkowo od doręczenia do kasy Opery na Zamku zamówienia w formie pisemnej.
3. Zamówienie biletów zbiorowych, o którym mowa w ust. 2, musi być dostarczone najpóźniej siódmego dnia kalendarzowego od dnia rezerwacji telefonicznej lub innym uzgodnionym z przyjmującym zamówienie. Po tym terminie zarezerwowane bilety mogą być sprzedane lub przeznaczone dla innych nabywców.
4. Zamówienie, o którym mowa w ust. 2, powinno zawierać:
   a. nazwę, adres i telefon oraz adres mailowy instytucji/przedsiębiorstwa/ placówki /osoby oraz pieczątkę szkoły lub przedszkola, firmy, fundacji lub stowarzyszenia
   b. imię i nazwisko osoby zamawiającej bilety,
   c. numer rezerwacji,
   d. godzinę, datę i tytuł wydarzenia,
   e. liczbę, cenę i wartość zamówionych biletów,
   f. formę zrealizowania zapłaty,
   g. sposób odbioru biletów,
   h. w przypadku rezerwacji biletów na wydarzenie w terminie krótszym niż czternaście dni przed wydarzeniem, wniosek o ustalenie terminu płatności;
   i. nazwisko osoby odpowiedzialnej za organizację grupy,
   j. oświadczenie o zapoznaniu się z Regulaminem sprzedaży i rezerwacji biletów obowiązującym w Operze na Zamku,
   k. NIP zamawiającego w przypadku żądania wystawienia faktury VAT,
   l. w związku z obowiązującymi w Operze na Zamku w Szczecinie Standardami Ochrony Małoletnich, w przypadku rezerwacji biletów zbiorowych przez placówkę opiekuńczą oraz placówkę szkolno-wychowawczą, wymagane jest podanie kategorii wiekowej wychowanków placówki oraz liczby opiekunów.

5. Zamówienie złożone przez osobę prawną lub inną jednostkę organizacyjną musi być podpisane przez osobę upoważnioną do reprezentacji tego podmiotu i zaciągania w jego imieniu zobowiązań finansowych.
6. W przypadku gdy zamówione bilety nie zostaną odebrane w uzgodnionym terminie, Opera na Zamku obciąży zamawiającego kosztami zamówionych biletów. W takiej sytuacji osobie rezerwującej nie służy prawo do reklamacji.
7. Za zgodą dyrektora Opery na Zamku istnieje możliwość zwrotu do 10 procent zakupionych biletów zbiorowych, najpóźniej na jeden dzień roboczy przed planowanym wydarzeniem, przy czym w takiej sytuacji wymagany jest zwrot paragonu oraz biletów z nienaruszonym kuponem kontrolnym.

§ 8
ZWROTY I REKLAMACJE

1. Kasa nie przyjmuje zwrotu zakupionych biletów poza przypadkami określonymi w § 7 ust. 7 oraz § 8 ust. 2.
2. Opera na Zamku zastrzega sobie możliwość zmiany terminu, programu, obsady, miejsca lub odwołania Wydarzenia z przyczyn od niej niezależnych, w szczególności z powodu działania siły wyższej, zagrożenia bezpieczeństwa uczestników, choroby wykonawcy, decyzji właściwych organów lub innych okoliczności uniemożliwiających przeprowadzenie Wydarzenia zgodnie z planem. W takim przypadku nabywcy przysługują uprawnienia określone w niniejszym Regulaminie oraz wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
3. W przypadku odwołania Wydarzenia przez Operę na Zamku nabywcy przysługuje zwrot ceny zakupionego biletu. Zwrot następuje w miejscu dokonania zakupu albo w sposób właściwy dla kanału sprzedaży, z uwzględnieniem zasad obowiązujących u podmiotów pośredniczących oraz przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku biletów zakupionych w kasie Opery na Zamku zwrot następuje po okazaniu biletu z nienaruszonym kuponem kontrolnym.
4. Jeżeli nabywca przekazał Operze na Zamku dane kontaktowe, Opera może poinformować go o odwołaniu, zmianie terminu lub innych istotnych zmianach dotyczących Wydarzenia za pośrednictwem podanych danych kontaktowych. Brak przekazania danych kontaktowych nie wpływa na uprawnienia nabywcy wynikające z przepisów prawa, jednak może uniemożliwić skuteczne przekazanie informacji o zmianach dotyczących Wydarzenia.
5. Dopuszcza się możliwość wymiany biletów zakupionych na wydarzenia z repertuaru Opery na Zamku wyłącznie na inne wydarzenie z oferty Opery na Zamku w Szczecinie lub Bony Podarunkowe do wykorzystania zgodnie z Regulaminem Sprzedaży Bonów Podarunkowych dostępnym na stronie www.opera.szczecin.pl
6. Wymiana biletów możliwa jest w terminie do 7 dni przed planowaną datą wydarzenia.
7. W przypadku zakupu biletów zbiorowych oraz biletów Pakiet Grupa wymianie muszą podlegać wszystkie zakupione bilety.
8. W przypadku wymiany biletów na bilety w cenie wyższej niż bilety wymieniane, nabywca biletów zobowiązany jest zapłacić różnicę w cenie.
9. Reklamacje przyjmowane są przez dział marketingu Opery na Zamku. Adres do korespondencji: ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres reklamacje@opera.szczecin.pl .

§ 9
POLITYKA BEZPIECZEŃSTWA DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych osób korzystających z usług Opery na Zamku jest Opera na Zamku w Szczecinie z siedzibą przy ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin.
2. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz obowiązującymi przepisami prawa krajowego.
3. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym celów, podstaw prawnych przetwarzania, okresu przechowywania danych oraz praw osób, których dane dotyczą, zawiera Klauzula Informacyjna RODO dostępna na stronie internetowej Opery na Zamku oraz w kasie biletowej.
4. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie internetowej Opery na Zamku oraz pod adresem poczty elektronicznej: iod@opera.szczecin.pl.

§10
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Nabywca biletu zobowiązany jest do punktualnego przybycia na Wydarzenie.
2. Po rozpoczęciu Wydarzenia widzowie mogą zostać wpuszczeni na widownię wyłącznie w przerwie lub w innym momencie wskazanym przez obsługę widowni, jeżeli nie zakłóci to przebiegu Wydarzenia.
3. Osoby uczestniczące w Wydarzeniu zobowiązane są do stosowania się do poleceń pracowników Opery na Zamku dotyczących bezpieczeństwa oraz organizacji Wydarzenia.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Opery na Zamku oraz w kasie biletowej.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.06. 2026 r.
7. Z dniem wejścia w życie niniejszego Regulaminu traci moc Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów obowiązujący dotychczas.