Akademia Sztuk Teatralnych
im. St. Wyspiańskiego w Krakowie

Załącznik do Zarządzenia nr 9/2026 Rektora AST z dn. 13 maja 2026 r. - Regulamin sprzedaży biletów online

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE

za pośrednictwem strony internetowej

Akademii Sztuk Teatralnych im. Stanisława Wyspiańskiego w Krakowie

§ 1.

Sprzedaż online

1. Sprzedaż i dystrybucję biletów prowadzi Akademia Sztuk Teatralnych im. Stanisława Wyspiańskiego w Krakowie, z siedzibą przy ul. Straszewskiego 21-22, 31-109 Kraków, w ramach której w Krakowie oraz w Filii AST przy ul. Braniborskiej 59 we Wrocławiu (53-680) funkcjonuje „Teatr AST". Akademia Sztuk Teatralnych im. Stanisława Wyspiańskiego w Krakowie, łącznie z Filią we Wrocławiu, zwana jest dalej Teatrem AST.

2. Regulamin określa zasady sprzedaży biletów online na wydarzenia organizowane przez Teatr AST w Krakowie oraz Teatr AST w Filii we Wrocławiu.

3. Umowa sprzedaży pomiędzy kupującym – zwanym dalej Użytkownikiem, a Teatrem AST zostaje zawarta w przypadku spełnienia poniżej wymienionych warunków:

   1) złożenia przez Użytkownika zamówienia online,

   2) uiszczenia przez Użytkownika zapłaty,

   3) otrzymania przez Użytkownika od Teatru AST potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Użytkownika adres e-mailowy.

4. Sprzedaż biletów online prowadzona jest za pośrednictwem stron internetowych: www.ast.krakow.pl oraz www.ast.wroc.pl

5. Bilety dostępne na stronie internetowej Teatru AST (www.ast.krakow.pl oraz www.ast.wroc.pl) można kupować przy pomocy kart płatniczych, przelewów elektronicznych (e-przelew), systemu

płatności mobilnej „BLIK” w nominalnych cenach z dopłatą serwisową do każdego biletu, zgodnie z poniższą tabelką:

Kwota dopłaty serwisowej	Nominalna cena biletu
0,90 zł brutto	do biletu o wartości w przedziale od 1,00 zł do 19,99 zł
1,80 zł brutto	do biletu o wartości w przedziale od 20,00 zł do 49,99 zł
2,70 zł brutto	do biletu o wartości w przedziale od 50,00 zł do 99,99 zł
4,60 zł brutto	do biletu o wartości powyżej 100,00 zł

6. Płatność kartą płatniczą, e-przelewem lub systemem płatności mobilnej „BLIK” musi być dokonana **w ciągu 30 minut** od momentu złożenia zamówienia, po upływie tego czasu zostaje ono anulowane.
7. Sprzedaż biletów w systemie online jest zakończona 15 minut przed rozpoczęciem spektaklu.
8. Ceny biletów oferowanych przez Teatr AST zawierają podatek VAT (8 %).
9. W systemie sprzedaży online dostępne są bilety normalne i ulgowe. Weryfikacja ulgi następuje przy wstępie na spektakl. Bilety ulgowe bez udokumentowania prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na widownię – są nieważne. Ulga przysługuje emerytom, rencistom, uczniom oraz studentom.
10. Płatność za bilety obsługuje automatycznie Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, 01-102 Warszawa, przy ul. Jana Olbrachta 94.
11. Teatr AST nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości w działaniu systemu wyżej wymienionej spółki.
12. Aby otrzymać Fakturę VAT, w trakcie zakupów (karta „Dane osobowe”) należy zaznaczyć pole FAKTURA oraz wpisać poprawne dane do faktury.
13. Faktura zostanie wystawiona i przekazana za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku konsumentów, którzy zawnioskują o wystawienie faktury zostanie ona wystawiona i przesłana poza systemem KSeF.

§ 2.

Odbiór biletów

1. Odbiór biletów w Kasie biletowej Teatru AST:
   - bilety zakupione przez Internet można odebrać najpóźniej pół godziny przed rozpoczęciem spektaklu (kasa biletowa jest czynna od poniedziałku do piątku w godz. 9:00-15:00 oraz 1 godzinę przed spektaklem),

- przy odbiorze biletów zakupionych online należy podać imię i nazwisko i datę spektaklu,
- Teatr AST nie ponosi odpowiedzialności za przekazanie przez Użytkownika danych rezerwacji osobom trzecim.

2. Bilet wydrukowany samodzielnie:
   - po dokonaniu płatności Użytkownik otrzyma potwierdzenie zakupu biletu na podany adres poczty elektronicznej,
   - bilet zostanie przesłany w postaci załącznika w formacie PDF,
   - bilet można wydrukować samodzielnie na drukarce na papierze w formacie A4,
   - do wydrukowania biletu w formacie PDF niezbędna jest instalacja darmowego oprogramowania Adobe Acrobat Reader,
   - bilet posiada unikalny kod kreskowy, jest drukiem poufnym i nie może być powielany,
   - bileterzy skanują kod przy wejściu na spektakl,
   - Teatr AST nie ponosi odpowiedzialności w przypadku udostępnienia przez Użytkownika druku osobom trzecim,
   - Teatr AST zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w przypadku zaistnienia duplikatu druku.
3. Bilet w formie kodu wysłanego na telefon komórkowy:
   - kod biletu zostanie zweryfikowany przy wejściu na spektakl przez pracownika obsługi widowni,
   - Teatr AST zastrzega sobie prawo do odmówienia wstępu na widownię w przypadku zaistnienia duplikatu/kopii kodu na innym telefonie komórkowym.
4. Dokonując zakupu biletów w systemie online Użytkownik akceptuje warunki określone w niniejszym Regulaminie.

§ 3.

Dane osobowe Użytkownika

1. Administratorem danych osobowych podanych przez Użytkownika w formularzu zamówienia/zakupu w celu realizacji umowy oraz składania i rozpatrywania reklamacji jest

Akademia Sztuk Teatralnych im. Stanisława Wyspiańskiego w Krakowie, z siedzibą przy ul. Straszewskiego 21-22, 31-109 Kraków.

2. Dane osobowe podane przez Użytkownika przetwarzane są wyłącznie w celu złożenia zamówienia, zawarcia i realizacji umowy sprzedaży, rozpatrywania składanych przez Użytkownika reklamacji, udzielania odpowiedzi na pytania Użytkownika oraz spełnienia obowiązków prawnych (m.in. przepisy podatkowe). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia zamówienia i zawarcia oraz realizacji umowy sprzedaży. Podstawę prawną przetwarzania danych stanowi art. 6 ust. lit. b) i c) RODO (Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016-679 z dnia 27 kwietnia 2017 r.), tj.: przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy; przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze.

3. Na potrzeby realizacji zamówień/zakupów przetwarzane są następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego, inne dane podane przez Użytkownika w celu wystawienia faktury. Użytkownik zobowiązany jest podać prawdziwe dane, ponieważ podanie danych niezgodnych ze stanem faktycznym może mieć wpływ na prawidłowe wykonanie umowy.

4. Dane osobowe Użytkownika są przetwarzane w czasie realizacji zamówienia i przechowywane przez okres 1 roku od dokonania zakupu. Dane dotyczące płatności oraz dane zawarte w korespondencji reklamacyjnej zostaną usunięte po czasie, w którym przepisy szczegółowe nakazują ich przechowywanie.

5. Użytkownik może, ale nie jest to konieczne do realizacji umowy zakupu biletów, wyrazić zgodę na wykorzystywanie przekazanych danych osobowych w celach marketingowych. Wyrażenie zgody następuje poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w formularzu zamówienia, dane będą wówczas przetwarzane do momentu odwołania zgody.

6. Administrator danych (AST) chroni dane osobowe Użytkownika przed nieuprawnionym dostępem. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych przez administratora mogą być podmioty zajmujące się obsługą informatyczną administratora oraz obsługą płatności elektronicznych. Dane osobowe Użytkownika nie będą udostępniane innym podmiotom, z wyjątkiem przypadków przewidzianych obowiązującymi przepisami prawa.

7. Użytkownik przekazujący dane osobowe ma prawo do:

- uzyskania informacji na temat przetwarzania swoich danych osobowych,
- żądania skorygowania nieprawidłowych danych lub uzupełnienia niekompletnych danych,
- żądania usunięcia danych – poprzez zgłoszenie sprzeciwu wobec ich przetwarzania,
- żądania ograniczenia przetwarzania danych – jeżeli spełnione zostaną wymogi prawne uzasadniające takie ograniczenie,
- przenoszenia danych – poprzez otrzymanie danych w formacie umożliwiającym ich przekazanie wybranemu przez Użytkownika podmiotowi trzeciemu,
- złożenia skargi do organu nadzorczego: Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa – w przypadku stwierdzenia, że dane są przetwarzane sprzecznie z prawem.

8. Administrator danych osobowych powołał osobę nadzorującą prawidłowość przetwarzania danych osobowych (Inspektor Ochrony Danych), do której można kierować pytania, wnioski, żądania dotyczące przetwarzania danych osobowych, na adres: iod@ast.krakow.pl

§ 4.

Zwrot biletów i postępowanie reklamacyjne

1. Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 31 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Użytkownikowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia są bilety na wydarzenia kulturalne.
2. Teatr AST nie przyjmuje zwrotów biletów zakupionych przez Internet. Prosimy o przemyślane zakupy.
3. Zakupione bilety podlegają zwrotowi tylko w przypadku odwołania przez Teatr AST spektaklu. Zwroty biletów przyjmowane są przez Kasę Teatru AST do 30 dni od daty odwołanego spektaklu.
4. Zwrot biletów na spektakl, który się już odbył lub rozpoczął, nie jest możliwy. Po rozpoczęciu przedstawienia nie można wchodzić na widownię.
5. Spóźnionym widzom AST nie zwraca należności za niewykorzystane bilety.
6. Reklamacje należy zgłaszać:
    - w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem strony: www.ast.krakow.pl na adres email: bilety@ast.krakow.pl lub pod nr tel. 12 362 71 30 lub w Kasie Teatru AST przy ul. Straszewskiego 21-22 w Krakowie (31-109),

- w przypadku biletów zakupionych za pośrednictwem strony: www.ast.wroc.pl na adres email: teatr@ast.wroc.pl lub pod nr tel. 71 358 34 06 lub w Kasie Teatru AST przy ul. Braniborskiej 59 we Wrocławiu (53-680).

§ 5.

Postanowienia końcowe

1. AST nie ponosi odpowiedzialności:
   - za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której Użytkownik kupuje bilety,
   - za wiadomości, potwierdzenia i inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet,
   - za przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet,
   - za rezerwację w przypadku źle wypełnionego formularza zakupu online.
2. Warunkiem zakupu biletów online jest zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, który jest dostępny w Kasie Teatru AST i na stronie www.ast.krakow.pl oraz www.ast.wroc.pl