

Allmänna villkor för Kungliga Operan AB

Allmänt

Dessa villkor gäller när du som konsument ("du") gör ett köp via www.operan.se eller i biljettkassan. Avtalet ingås mellan dig och Kungliga Operan AB.

Kungliga Operan AB
Organisationsnummer: 556190-3294
Adress: Box 16094, 10322 Stockholm
Telefon växel: 08-7914300

Alla priser är i SEK och inkluderar moms. Vi förbehåller oss rätten att ändra priser utan föregående avisering. Priset som var aktuellt vid beställningstillfället är det som gäller oavsett om priset går upp eller ner efteråt.

Köpeavtalet

Köpeavtalet är underkastat rättsreglerna i svensk lagstiftning. Avtalet ingås mellan dig och Kungliga Operan AB, org nr: 556190-3294.

Alla försök till bedrägerier polisanmäls och Kungliga Operan förbehåller sig rätten att häva köpet om bedrägeri befaras. Kungliga Operan förbehåller sig även rätten att neka ett köp av biljetter eller andra produkter om Operan anser/befarar att köp sker med vidareförsäljningssyfte.

För att kunna göra ett köp via www.operan.se måste du acceptera villkoren. När du accepterar villkoren förbinder du dig att följa dem i sin helhet. Vidare godkänner du och bekräftar att du har tagit del av informationen om personuppgifter och godkänt användandet av cookies.

Vi ber alla användare att skapa ett konto hos oss för att vi ska kunna erbjuda dig bästa möjliga service. Under ditt konto kan du bland annat se dina tidigare köp, kommande evenemang, hantera dina kommande evenemang (byta datum och plats) ändra dina personuppgifter eller preferenser vad det gäller marknadsföring. När du har ett konto hos oss kan du även logga in för att skicka om dina biljetter närsomhelst.

Betalning

Via internet

I samarbete med Swedbank Pay (org. nr: 556714-2798), en tredjepartsleverantör av betaltjänster, erbjuder Kungliga Operan AB kontokortsbetalning samt Swish när du handlar på www.operan.se (internet).

Du kan betala dina biljetter med Mastercard, VISA och American Express. All kommunikation mellan dig och www.operan.se sker i krypterad form, vilket betyder att ingen annan kan se din kortinformation. Swedbank Pay sparar dina kortuppgifter i deras PCI-säkra miljö för att kunna förenkla framtida köp med förfyllda kortuppgifter.

En orderbekräftelse skickas automatiskt till dig på den e-postadress som du har angett när Kungliga Operan AB har mottagit din beställning.

Via biljettkassan

Du kan betala dina biljetter med Mastercard, VISA, American Express och Diners. När du betalar i biljettkassan via en kortterminal hanteras betalningen av betaltjänstleverantören Verifone Stockholm AB (org. nr: 556567-2200).

En orderbekräftelse skickas till dig på den e-postadress som du har angett när Kungliga Operan AB har mottagit din beställning.

Avgifter

Om du väljer leveransalternativet ”post” kommer Kungliga Operan AB skriva ut din biljett och skicka den till postadressen som du har angett vid bokning. Leveransalternativet ”post” genererar en avgift på 50 SEK per försändelse och får inte väga mer än 100 gram. Kungliga Operan AB skickar endast biljetter inom Sverige och leveranstiden är upp till fem arbetsdagar. Vi reserverar oss för att förseningar av leveransen kan uppstå i samband med helgdagar.

Leveransalternativet ”avhämtning i biljettkassan” genererar en avgift på 30 SEK per biljett. Gäller endast vid köp på webbplatsen, www.operan.se. Uthämtning kan endast ske under biljettkassans normala öppettider, enligt den information som återges på www.operan.se. Du som konsument står själv ansvarig för att biljetterna hämtas ut i god tid innan föreställningens start.

Vid köp i biljettkassan eller via telefon tillkommer en serviceavgift på 30 SEK per biljett. Debiterad serviceavgift, samt eventuella leveransavgifter återbetalas ej vid ett inställt evenemang.

Biljetter

Varje enskild bokning har ett ordernummer och varje biljett i bokningen har en unik QR-kod. När du köper en biljett hos Kungliga Operan AB är du som konsument ytterst ansvarig för att beställningen är korrekt. Det är därför viktigt att du kontrollerar uppgifterna för ditt evenemang, som t.ex. tid, dag, plats, typ av biljett innan köpet genomförs.

Den biljettyp som du har köpt måste kunna styrkas av id-handling i samband med scanning av din biljett. Det är inte tillåtet att överlåta köpta biljetter i kommersiellt eller annat affärsmässigt syfte.

Om denna bestämmelse överträds förbehåller vi rätten att annullera biljetten.

Din biljett kan levereras till dig på följande sätt

E-biljett/PDF

En E-biljett är en PDF som skickas till angiven e-postadress i samband med köpet. Du kan visa upp din biljett i mobiltelefonen eller i utskrivet format. Biljetten innehar en unik QR-kod

som scannas vid ditt besök. Biljetten med den tryckta QR-koden är en värdehandling som ger dig inträde till ditt köpta evenemang. QR-koden är endast giltig en gång.

Fysisk biljett

Även den fysiska biljetten innehåller en unik QR-kod som scannas vid ditt besök. Biljetten med den tryckta QR-koden är en värdehandling som ger dig inträde till ditt köpta evenemang. QR-koden är endast giltig en gång.

Presentkort

Presentkortet är giltigt i två år från och med utfärdningsdatum och kan inte lösas in mot kontanter. Gäller ej på restaurangerna. Vi ersätter ej presentkort vid förlust.

Återbetalning

Köpta biljetter återbetalas endast vid ett inställt evenemang. Biljetter som betalats direkt vid bokningstillfället betraktas som köpta. Återbetalning görs genom att du får ett tillgodohavande på ditt konto på operan.se. Önskar du återbetalning till ditt bankkort/bankkonto måste du själv kontakta kundtjänst (kontaktuppgifter finner du på operan.se). Debiterad serviceavgift, samt eventuella leveransavgifter återbetalas ej. Distansavtalslagen gäller ej vid köp av evenemangsbiljetter. [Läs mer om distansavtalslagen här »](#).

Byte

Köpt biljett kan bytas till en annan föreställning under innevarande säsong. Byte sker i så fall i mån av plats senast 1 arbetsdag före föreställningsdagen. Bytet kan göras både via ditt konto på www.operan.se eller i biljettkassan/kundtjänst. Vid en eventuell mellanskillnad kan du antingen bli debiterad för den kostnaden som uppstår eller bli återbetalad i form av tillgodohavande på ditt konto. Tillgodohavandet är giltigt under innevarande säsong. Giltighetstiden för tillgodohavandet framgår på ditt konto.

I biljettkassan tillkommer en avgift på 30 SEK per biljett vid ett byte.

Köpt biljett för grupper går ej att återlösa eller byta.

Villkor Nyårsmaskeraden 31 december 2023

Köpt paket till Nyårsmaskeraden 31 december 2023 kan endast avbokas enligt följande villkor:

Paket – Nyårsmiddag, Nyårskonsert och Nyårsfest. Avbokning kan endast ske av hela paketet och sker i så fall senast 15 november 2023.

Paket – Nyårsmiddag och Nyårskonsert. Avbokning kan endast ske av hela paketet och sker i så fall senast 15 november 2023.

Paket – Nyårskonsert och Nyårsfest. Avbokning kan endast ske av hela paketet och sker i så fall senast 15 november 2023.

För avbokning efter 15 november 2023 kommer 100% av värdet att debiteras.

Avbokning av paket kan endast göras både via kundtjänst. Återbetalning görs genom att du får ett tillgodohavande på ditt konto på operan.se. Giltighetstiden för tillgodohavandet framgår på ditt konto.

Byte av biljett i ett abonnemang

Om du har tecknat ett abonnemang kan du byta biljetter till ett annat datum inom samma produktion i mån av plats senast 1 arbetsdag före föreställningsdagen. Vid en eventuell mellanskillnad kan du antingen bli debiterad för den kostnaden som uppstår eller bli återbetalad i form av tillgodohavande på ditt konto.

Donation

Alla gåvor är i SEK och utan moms. Det är ingen ångerrätt på en gåva.

Gåvobevis

Vid en gåva av minst 200 SEK till Tåskofonden kan du få ett par signerade tåskor. Bidrar du med minst 300 SEK till Tåskofonden kan du välja mellan två gåvor:

en berlock med tåskor eller en brosch med Kungliga Operans O.

Vid gåva över 500 SEK till Tåskofonden kan du få broschen med berlock hängande i.

Vid en gåva av minst 300 SEK till Instrumentfonden kan du få en brosch med Kungliga Operans O.

Gåvobevisen kan hämtas i Kungliga Operans biljettkassa. För dig som inte bor i Stockholm så finns möjlighet att få gåvobeviset skickat postalt mot porto.

Reservation

Reservation kan endast göras i biljettkassan och kundtjänst. Reservation av biljett gäller till och med 10 dagar efter bokningstillfället.

Reservation av paket till Nyårsmaskeraden 31 december 2023 gäller till och med 24 timmar efter bokningstillfället.

Reservation för grupper (organisationer, företag och skolor) gäller till och med två månader innan föreställningsdatumet. Giltighetstiden för din reservation framgår på ditt konto.

Förlust

Borttappad fysisk biljett ersätts ej. Vid val av E-biljett/PDF kan du som kund själv logga in på ditt konto för att skicka om dina biljetter.

Reklamation

Vi följer allmänna reklamationsnämndens rekommendationer och svensk lag. Reklamation skall göras inom skälig tid efter att felet har upptäckts, dock senast 3 arbetsdagar efter ditt besök. För frågor kring innebörden eller om du är missnöjd med något i samband med ditt biljettköp kan du [kontakta oss här](#) ».

Personuppgifter

När du köper biljetter hos Kungliga Operan AB lämnar du uppgifter om dig själv för att vi skall kunna förmedla biljetter på ett tryggt och enkelt sätt. Kungliga Operan ansvarar för att hantera personuppgifter enligt gällande dataskyddsförordning (GDPR). Läs om hur Kungliga Operan AB hanterar personuppgifter och om dina rättigheter [här »](#).

Ändringar av villkoren

Kungliga Operan AB förbehåller sig rätten att närsomhelst i tiden att göra ändringar i villkoren. Vid större förändringar kommer vi att informera och inhämta ditt samtycke.

Om du inte vill acceptera ändringarna i villkoren eller av någon anledning inte längre vill ha ett konto hos Kungliga Operan AB har du rätt att avsluta ditt konto genom att kontakta oss [här »](#).

[Du kan ladda ner våra Allmänna villkor i sin helhet här »](#).