

Regulamin Sprzedaży Biletów

**Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów oraz abonamentów
obowiązujący w Filharmonii Sudeckiej im. Józefa Witkomirskiego w
Wałbrzychu wraz z zasadami organizacji widowni na sali koncertowej**

Spis treści:

1. Definicje i postanowienia ogólne
2. Rezerwacja biletów
3. Sprzedaż biletów
4. Formy płatności
5. Rodzaje biletów i ulg
6. Awaria Systemu sprzedaży i rezerwacji biletów
7. Zasady organizacji widowni
8. Zwroty
9. Reklamacje
10. Ochrona i przetwarzanie danych osobowych
11. Postanowienia końcowe

§1 Definicje i postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów obowiązujący w Filharmonii Sudeckiej im. Józefa Witkomirskiego w Wałbrzychu oraz zasady organizacji widowni na sali koncertowej (zwany dalej Regulaminem) określa zasady sprzedaży, rezerwacji, zwrotu biletów na

wydarzenia organizowane przez Filharmonię Sudecką im. Józefa Wiłkomirskiego w Wałbrzychu oraz zasady organizacji widowni sali koncertowej.

2. Dane formalno-prawne: Filharmonia Sudecka im. J. Wiłkomirskiego, przy ulicy Juliusza Słowackiego 4, 58-300 w Wałbrzychu, prowadzona przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego wpisana do Rejestru Instytucji Kultury pod numerem 13/1999 z dnia 24.09.1999 r., REGON: 000786756 NIP: 886 000 39 76.

3. Na potrzebę Regulaminu przez pojęcia:

„wydarzenie” – rozumie się koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Filharmonię Sudecką im. Józefa Wiłkomirskiego w Wałbrzychu (zwaną dalej w regulaminie **„Filharmonią”**),

„wydarzenie zewnętrzne” – należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w Filharmonii, ale organizowane przez zewnętrznego organizatora,

„koncert specjalny” – należy przez to rozumieć koncerty organizowane przez Filharmonię, przy których obowiązują indywidualnie ustalone ceny biletów,

„abonament” – rozumie się przez to bilet abonamentowy uprawniający do uczestnictwa w koncertach abonamentowych organizowanych przez Filharmonię,

„zamawiający” – rozumie się przez to osobę składającą zamówienie,

„kasa biletowa” – ilekroć w Regulaminie jest mowa o Kasie Filharmonii, oznacza to kasę biletową mieszczącą się w siedzibie Filharmonii Sudeckiej przy ulicy Juliusza Słowackiego 4A w Wałbrzychu.

4. Informacja o aktualnych godzinach pracy kasy biletowej i zmianach godzin pracy kasy biletowej zamieszczona jest na stronie internetowej www.filharmoniasudecka.pl w zakładce Kontakt oraz w zakładce Bilety/Informacje ogólne a także wywieszona na drzwiach wejściowych

budynku Filharmonii Sudeckiej przy ulicy Juliusza Słowackiego 4A w Wałbrzychu.

§ 2 Rezerwacja biletów

1. Rezerwacji biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię można dokonać (jedynie w przypadku grup zorganizowanych, tj. nie mniej niż 10 osób) osobiście w kasie biletowej oraz e-mailowo na adres bilety@filharmoniasudecka.pl

Rezerwację zgłoszoną poprzez e-mail uważa się za skuteczną w momencie otrzymania przez Zamawiającego informacji zwrotnej z jej potwierdzeniem przez pracownika kasy biletowej.

2. Rezerwując bilety, należy podać następujące informacje:

- data, tytuł i godzina wybranego wydarzenia
- liczba zamawianych biletów
- imię i nazwisko zamawiającego
- numer telefonu kontaktowego
- adres e-mail
- dane do faktury VAT w przypadku, gdy zamawiający chce otrzymać fakturę.

3. Dokonanie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego. Regulaminu, zobowiązaniem się do jego stosowania oraz wyrażeniem zgody na kontakt ze strony Filharmonii w celu skutecznej obsługi rezerwacji, w przypadku ewentualnych zmian w repertuarze.

4. Rezerwacja ma charakter czasowy i jest ważna przez 3 dni od momentu jej dokonania, ale nie dłużej niż dwie doby przed terminem rozpoczęcia wydarzenia.

5. Po upływie wskazanego w pkt 4 terminu nieopłacone rezerwacje zostają anulowane i przeznaczone do sprzedaży.

6. Opłacona rezerwacja staje się biletem z chwilą wpływu środków na rachunek bankowy Filharmonii wskazany w pkt 7 (oraz odpowiednio z chwilą dokonania płatności w Kasie Filharmonii w przypadku rezerwacji dla grupy zorganizowanej) – z jednoczesnym zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 4 i uprawnia do odebrania biletu na wydarzenie:

a) po okazaniu dowodu wpłaty w kasie w terminie obowiązywania rezerwacji (pkt 4) w godzinach pracy kasy

b) po przesłaniu potwierdzenia dokonania przelewu na adres bilety@filharmoniasudecka.pl i po otrzymaniu potwierdzenia otrzymania maila od pracownika kasy. Tak potwierdzony bilet należy odebrać nie później niż na 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.

7. Rezerwację należy opłacić w Kasie Filharmonii lub przelewem na konto: Santander Bank Polska

Nr konta 60109022710000000122965516

Przelewy zagraniczne

IBAN-PL60109022710000000122965516

SWIFT-WBKPPLPP

8. W tytule przelewu należy podać: imię i nazwisko osoby rezerwującej, datę i godzinę wydarzenia, liczbę i rodzaje biletów oraz numer rezerwacji wysłany w potwierdzającej utworzenie rezerwacji wiadomości e-mail.

9. W dniu koncertu pierwszeństwo przy zakupie biletów mają osoby kupujące bilet na koncert odbywający się w tym dniu.

10. Filharmonia zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

11. Kasa biletowa Filharmonii nie prowadzi rezerwacji biletów na wydarzenia zewnętrzne.

§ 3 Sprzedaż biletów

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia prowadzona jest stacjonarnie w kasie biletowej Filharmonii Sudeckiej oraz on-line za pośrednictwem strony www.filharmoniasudecka.pl oraz <https://bilety.filharmoniasudecka.pl>

2. Sprzedaż biletów do Filharmonii Sudeckiej może odbywać się w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu przez Kupującego poprzez stronę internetową: <https://bilety.filharmoniasudecka.pl>

3. W przypadku sprzedaży online obowiązują zasady Regulaminu serwisu Przelewy24 dostępnego na stronie przelewy24.pl.

4. Zakup biletu oznacza akceptację przez Kupującego niniejszego Regulaminu.

5. Kasa Filharmonii nie prowadzi sprzedaży biletów na wydarzenia zewnętrzne.

6. Kupujący jest zobowiązany skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie zgodności daty i godziny wydarzenia oraz liczby i ceny biletów. Reklamacje zgłaszane po odejściu od kasy nie będą uwzględniane.

7. Dostępną formą płatności w Kasie Filharmonii jest płatność gotówkowa lub za pośrednictwem karty płatniczej.

8. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w obsłudze płatności kartą płatniczą spowodowane przez operatora

systemu.

9. Filharmonia nie prowadzi wysyłki ani dostawy biletów zakupionych w kasie biletowej.

10. Na prośbę Kupującego, zakupione bilety na wydarzenie mogą być przepisane na druk zaproszenia w Kasie Filharmonii, przy czym zgłoszenia takiej prośby przyjmowane są najpóźniej dzień przed wydarzeniem. Zakupione bilety pozostają wówczas w ewidencji rozliczeniowej kasy biletowej.

11. Dowodem sprzedaży jest bilet wydrukowany z systemu, który powinien zawierać: datę, godzinę i nazwę organizowanego wydarzenia, rząd i miejsce oraz cenę. Każdy bilet wydrukowany z systemu sprzedaży zaopatrzony jest w unikalny kod kreskowy. Wraz z biletem Kupujący otrzymuje paragon z kasy fiskalnej, który zobowiązany jest zachować na wypadek ewentualnego zwrotu biletu.

12. Bilet, który jest nieczytelny, zniszczony lub uszkodzony nie uprawnia do wstępu na wydarzenie. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione.

13. Ceny biletów reguluje Cennik dostępny w Kasie Filharmonii oraz na stronie internetowej, wszystkie ceny podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

14. Filharmonia zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

15. W celu otrzymania faktury za bilety kupione w Kasie Filharmonii, należy zgłosić to sprzedawcy przed zakupem biletu oraz podać poprawne dane niezbędne do wystawienia faktury.

16. Filharmonia Sudecka prowadzi sprzedaż biletów online na stronie <https://bilety.filharmoniasudecka.pl>.

17. Zamawiający, składający zamówienie i uiszczając cenę, zawiera z Filharmonią Sudecką umowę świadczenia usługi w zakresie związanej z wydarzeniami kulturalnymi czego potwierdzeniem jest zamawiany bilet.

18. Składający zamówienie Zamawiający zobowiązany jest dokonać wyboru wydarzenia kulturalnego, daty wydarzenia, rodzaju i ilości biletów, sposobu płatności oraz zapoznać się z Regulaminem sprzedaży biletów.

19. W przypadku zamówienia składanego za pośrednictwem strony <https://bilety.filharmoniasudecka.pl> Zamawiający będzie poproszony o podanie danych osobowych Zamawiającego oraz o wyrażenie zgody na przetwarzanie jego danych osobowych przez Filharmonię Sudecką na zasadach określonych w & 10. niniejszego Regulaminu.

20. Po złożeniu zamówienia Zamawiający otrzyma pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail potwierdzenie złożenia zamówienia.

21. Zamawiający zobowiązany jest uiścić cenę zakupu biletu bezpośrednio po dokonaniu zamówienia.

22. Filharmonia Sudecka zastrzega, że do sprzedaży promocyjnej może być przeznaczona ograniczona liczba biletów, aż do wyczerpania biletów objętych tą formą sprzedaży lub upłynięciem ustalonego przez Filharmonię Sudecką terminu zakończenia promocji.

23. Do każdego zamówienia wystawiana jest na życzenie Zamawiającego faktura. W celu otrzymania faktury Zamawiający zobowiązany jest do podania danych do faktury w procesie zakupu biletów.

24. Procesowanie transakcji online odbywa się za pośrednictwem podmiotu świadczącego przelewy elektroniczne firmą PayPro S.A. i serwisem płatniczym Przelewy24.

§ 4 Formy płatności

1. Dostępne sposoby płatności: szybki przelew elektroniczny (obsługiwany przez serwis Przelewy24), przelew bankowy, karta płatnicza (obsługiwana przez serwis Przelewy24).

2. Strona do sprzedaży biletów Filharmonii Sudeckiej online bilety.filharmoniasudecka.pl nie prowadzi formy płatności: „płatność przy odbiorze”. Płatność przy odbiorze – gotówką, możliwa jest tylko w przypadku osobistego zakupu biletów w Kasie Filharmonii Sudeckiej w godzinach otwarcia Kasy Biletowej Filharmonii Sudeckiej podanych w zakładce Kontakt oraz Bilety/Informacje Ogólne na stronie www.filharmoniasudecka.pl.

3. Na żądanie nabywcy biletu opłaconego przelewem elektronicznym za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego Przelewy24, Filharmonia Sudecka jest obowiązana wystawić fakturę dokumentującą transakcję, jeżeli żądanie jej wystawienia zostało zgłoszone w procesie zakupowym faktura generuje się elektronicznie.

§ 5 Rodzaje biletów i ulg

1. W Filharmonii Sudeckiej obowiązują bilety **normalne**, **ulgowe** oraz **abonamenty**, których ceny podane są w Cenniku dostępnym w kasie biletowej oraz na stronie internetowej Filharmonii.

2. Bilety ulgowe przysługują:

Bilety ulgowe I przysługują emerytom, rencistom, młodzieży szkolnej uczącej się w trybie dziennym, osobom z orzeczeniem o

niepełnosprawności, opiekunowi osoby z orzeczeniem o niepełnosprawności, osobom posiadającym Kartę Dużej Rodziny, grupom zorganizowanym min. 20 osób.

Bilety ulgowe II na wskazane przez Filharmonię koncerty przysługują młodzieży ze szkół muzycznych za okazaniem ważnej legitymacji szkolnej, zorganizowanym grupom szkolnym – min. 10 osób. Bilety ulgowe II dostępne są tylko w Kasie Biletowej Filharmonii Sudeckiej.

3. Dzieci do 3 roku życia są wpuszczane wraz z opiekunem na jego bilet (jedno miejsce siedzące), przy czym na jednego opiekuna może przypadać jedno dziecko w wyżej wymienionym wieku.

4. Dla grup zorganizowanych od 20 osób Filharmonia oferuje możliwość zakupu wszystkich biletów w cenie biletu ulgowego.

5. Dokument uprawniający do ulgi należy okazać przed wejściem do sali koncertowej.

6. Osoby, które dokonały zakupu biletów ulgowych, a nie posiadają ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi są zobowiązane zgłosić się do Kasy Biletowej w celu uiszczenia dopłaty do biletu normalnego pod rygorem niewpuszczenia na salę koncertową.

§ 6 Awaria Systemu sprzedaży i rezerwacji biletów

1. W przypadku nagłej awarii Systemu sprzedaży, Filharmonia zawiesza rezerwację i sprzedaż biletów do czasu usunięcia awarii Systemu. Na wydarzenie wpuszczane są tylko osoby, które posiadają bilet uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu.

2. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe w wyniku wystąpienia awarii, o której mowa w ust.1, w

szczegółności nie jest zobowiązana do zwrotu kosztów poniesionych w związku z przyjazdem na wydarzenie.

§ 7 Zasady organizacji widowni

1. Wydarzenia rozpoczynają się punktualnie, słuchacze są zobowiązani do odpowiednio wcześniejszego przybycia do Filharmonii. Po rozpoczęciu wydarzenia osoby spóźnione nie zostaną wpuszczone na salę do najbliższej przerwy, o ile przerwa jest przewidziana w programie wydarzenia. W przypadku braku przerwy widzowie nie będą wpuszczeni. Bilet w takim przypadku nie podlega zwrotowi.

2. Bilet podlega jednorazowej weryfikacji w momencie wejścia na wydarzenie, osoba posiadająca bilet ulgowy jest zobowiązana do okazania dokumentu uprawniającego do ulgi na żądanie pracownika obsługi. W sytuacji braku takiego dokumentu zostanie poproszona o podejście do kasy celem dopłaty do biletu bez ulgi.

3. Zabrania się wnoszenia na widownię i spożywania jakiegokolwiek jedzenia oraz napojów.

4. Na terenie Filharmonii obowiązuje zakaz używania tytoniu i wyrobów tytoniowych poza miejscami do tego wyznaczonymi.

5. Pracownicy obsługi mają prawo odmówić wejścia na widownię osobom będącym pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.

6. Słuchacze są zobowiązani zajmować miejsca określone na bilecie wstępu, chyba że zostaną inaczej poinformowani przez obsługę widowni.

7. Na wydarzenia organizowane przez Filharmonię nie ma ograniczeń wiekowych, jednakże w sytuacji, kiedy zachowanie dziecka utrudnia

innym słuchaczom uczestnictwo w wydarzeniu jego opiekun może zostać poproszony przez obsługę o opuszczenie sali wraz z dzieckiem. Bilet w

=



8. Filharmonia zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa oraz zażądania, w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa, aby posiadacz biletu opuścił teren wydarzenia oraz zastosowania odpowiednich kroków. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem.

9. Uczestnictwo w wydarzeniu organizowanym przez Filharmonię jest równoznaczne z udzieleniem przez uczestnika zgody na nieodpłatne utrwalenie wizerunku jego osoby (w szczególności fotografowanie, filmowanie) podczas jego pobytu w miejscu i czasie wydarzenia, a w szczególności podczas samego wydarzenia. Zgoda obejmuje wykorzystanie wizerunku w materiałach Filharmonii dla celów promocyjnych, archiwalnych i informacyjnych. Brak zgody należy zgłosić na adres bilety@filharmoniasudecka.pl

10. Wózków dziecięcych nie można wprowadzać na widownię.

11. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy. Rejestrowanie wydarzeń przez akredytowane media wymaga uprzedniej zgody Dyrektora Filharmonii.

12. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i obowiązek ich wyłączenia, jak również wyłączenie sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.

§ 8 Zwroty

1. W przypadku odwołania wydarzenia przez Filharmonię, zobowiązuje się ona do zwrotu należności za zakupiony bilet. W przypadku zmiany terminu lub miejsca koncertu Filharmonia zobowiązuje się do zwrotu należności za zakupiony bilet na żądanie jego nabywcy. W takiej sytuacji podstawą do zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu wraz z paragonem fiskalnym lub przy realizacji płatności elektronicznej potwierdzeniem transakcji płatniczej online z przelewów²⁴.

2. W innych przypadkach niż opisane w pkt 1 zwroty biletów nie są możliwe.

3. Zwroty dokonywane są w tej samej formie w jakiej miała miejsce płatność za bilety.

4. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za wydarzenia zewnętrzne (organizowane w jej siedzibie przez organizatorów zewnętrznych), na które sprzedaż biletów nie jest prowadzona poprzez system sprzedaży Filharmonii. W takim przypadku zwrot biletów i wszelkie inne świadczenia na rzecz uczestników wydarzenia realizuje bezpośredni organizator wydarzenia.

§ 9 Reklamacje

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do złożenia pisemnej reklamacji wysłanej na adres bilety@filharmoniasudecka.pl Reklamacje rozpatrywane są najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji. W przypadku uznania reklamacji, Filharmonia Sudecka niezwłocznie zwróci Zamawiającemu równowartość uiszczonej ceny biletu lub zaoferuje mu inne rozwiązanie – do wyboru Zamawiającego.

§ 10 Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe podlegają ochronie przewidzianej w Rozporządzeniu 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) [dalej „RODO”].

2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów jest Filharmonia Sudecka im. Józefa Witkomirskiego w Wałbrzychu, z siedzibą w Wałbrzychu przy ul. Słowackiego 4, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Urząd Marszałkowski Województwa Dolnośląskiego nr RIK 13/1999.

3. Inspektorem Ochrony Danych Filharmonii Sudeckiej w Wałbrzychu jest Pani Bożena Rakucka – kontakt: bozena.rakucka@filharmoniasudecka.pl

4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu dokonania rezerwacji i sprzedaży biletów;

5. Dane osobowe są zbierane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a i f RODO, przy czym prawnie uzasadnionym interesem realizowanym przez Filharmonię Sudecką jest realizowanie statutu instytucji, który przewiduje prowadzenie działań promocyjnych własnych usług na rzecz widzów.

6. Filharmonia Sudecka nie zamierza przekazać danych do państw trzecich.

7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do przeprowadzenia czynności rezerwacji i sprzedaży biletów oraz związanych z nimi czynnościami dodatkowymi.

8. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom trzecim, jeżeli będzie to wynikało z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz w szczególności służbom sanitarnym, oraz Powiatowemu Inspektorowi Sanitarnemu. Ponadto dane mogą zostać udostępnione podwykonawcom Filharmonii Sudeckiej w ramach zawartych przez Filharmonię Sudecką umów o współpracy.

9. Każdy kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów ma prawo do wglądu, sprostowania lub usunięcia swoich danych.

10. Każdy kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów ma prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych.

11. Każdy kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów może wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, iż jego dane osobowe są przetwarzane niewłaściwie.

12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości rezerwacji i zakupu biletów.

13. Na podstawie danych nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub profilowania.

14. Dokonanie rezerwacji lub zakup biletów jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie określonych w § 10 ust. 1-13 danych osobowych.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej www.filharmoniasudecka.pl oraz w Kasie Biletowej

Filharmonii.

2. Informacje na temat repertuaru oraz cen biletów dostępne są na stronie internetowej Filharmonii.

3. Z zastrzeżeniem postanowień § 8 Filharmonia zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.

4. Filharmonia zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.

5. Filharmonia zastrzega sobie prawo do niezwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania spektaklu z przyczyn niezależnych takich jak m.in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.

6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Filharmonia Sudecka

Adres Filharmonii	BIP	Kontakt	Lokalizacja Filharmonii Sudeckiej	
Najbliższy parking	Polityka prywatności	Regulamin Sprzedaży Biletów		
Zamówienia publiczne	Praca	Wynajem	Dla Mediów	Mecenat i Partnerzy



(C) – Filharmonia Sudecka. Wszystkie prawa zastrzeżone.