

Załącznik nr 12 do Decyzji Dyrektora z dnia 16 sierpnia 2016r. w sprawie zmiany zasad sprzedaży biletów obowiązujących w sezonie 2016/2017

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ PROMOCJI SPRZEDAŻY

W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO

OBOWIĄZUJĄCY OD 1 WRZEŚNIA 2016 R.

I. DEFINICJE

1. **Filharmonia** – Filharmonia Śląska im. Henryka Mikołaja Góreckiego ul. Sokolska 2, 40-084 Katowice zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury pod nr RIK F/4/99, Regon: 000279338.
2. **Kupujący** – osoba fizyczna lub osoba prawna dokonująca zakupu biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu.
3. **Regulamin** – niniejszy dokument stanowiący regulamin sprzedaży biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu, określający zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu.
4. **Cena Biletu** – cena biletu zakupionego przez Kupującego zgodna z cennikiem obowiązującym w momencie zakupu.

II. ZASADY OGÓLNE

1. Zasady sprzedaży biletów

- a) Sprzedaż biletów na koncerty organizowane przez Filharmonię Śląską [oraz w Filharmonii Śląskiej przez zewnętrznych organizatorów] prowadzona jest w Kasie Filharmonii oraz drogą elektroniczną (on-line) poprzez zakładkę „Sprzedaż biletów on-line” znajdującą się na stronie internetowej Filharmonii: www.filharmonia-slaska.eu. Sprzedaż biletów online jest opisana w odrębnym Regulaminie sprzedaży biletów on-line w Filharmonii Śląskiej.
- b) Sprzedaż biletów w kasie odbywa się wyłącznie w ustalonych godzinach pracy oraz na dwie godziny przed koncertem.
- c) Na godzinę przed rozpoczęciem koncertu prowadzona jest wyłącznie sprzedaż biletów na najbliższy koncert.

2. Godziny pracy kasy.

Kasa Filharmonii Śląskiej znajduje się na parterze Filharmonii, po lewej stronie od wejścia głównego. Kasa prowadzi sprzedaż biletów w okresie od 1 września 2016r. do 30 czerwca 2017r. :

- w poniedziałki i wtorki: 9.30- 17.00

- środy i czwartki: 10.30- 18.00

- piątki: 11.00- 19.00

oraz na dwie godziny przed koncertem.

Przerwa techniczna od godz. 13.00 do godz. 13.30.

Czas pracy kasy w okresie wakacyjnym będzie ustalany odrębnym komunikatem. Filharmonia Śląska zastrzega sobie prawo do czasowej zmiany godzin pracy kasy. Informacja o zmianach zamieszczana będzie każdorazowo na stronie internetowej oraz w obrębie obiektu Filharmonii Śląskiej.

3. Zasady rezerwacji biletów.

Rezerwacja biletów odbywa się wyłącznie drogą telefoniczną, pod numerami kasy Filharmonii lub pocztą elektroniczną na adres kasy: kasa@filharmonia-slaska.eu. Rezerwacja obejmuje opis daty i godziny koncertu, rodzaju i liczby biletów oraz imienia i nazwiska, na którą zostanie dokonana rezerwacja. Rezerwujący wyraża zgodę na podanie imienia i nazwiska w celu identyfikacji wykonanej rezerwacji dla poprawnego odbioru biletu w trakcie zakupu w kasie. Rezerwacja pozostaje ważna do 7 dni od planowanej daty koncertu. Po tym terminie rezerwacja może zostać anulowana na potrzeby zakupu biletu przez inne osoby zainteresowane.

4. Sposób zapłaty

a) Filharmonia Śląska przyjmuje opłaty z tytułu zakupu biletów w kasie gotówką oraz kartą płatniczą, a także poprzez wykonanie przelewu bankowego na podane poniżej numery kont bankowych Filharmonii Śląskiej;

b) kwota opłaty z tytułu zarezerwowanych biletów powinna zostać uregulowana w terminie do 14 dni od daty dokonania rezerwacji koncertu Śląskiej;

c) opłaty za bilety na koncerty prosimy przysyłać na konto ING BANKU ŚLĄSKIEGO S.A. W KATOWICACH NR **64 1050 1214 1000 0024 0652 0359**

d) opłaty za bilety na audycje szkolne i przedszkolne prosimy przysyłać na konto BANKU PEKAO S.A. NR **47 1240 1330 1111 0010 4453 6647**

e) w trybie zakupu biletu online opłaty za zakup biletu dokonuje się jedynie poprzez system Dotpay.pl. Zasady sprzedaży biletów w systemie online zostały zawarte w odrębnym regulaminie;

III. RODZAJE BILETÓW

1. Bilety specjalne:

- a. **Bilet ulgowy** dla dzieci i młodzieży szkolnej, studentów do 26 roku życia oraz osób powyżej 65. roku życia, działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osób represjonowanych z powodów politycznych, z rabatem ok. 30% od katalogowej ceny biletów po okazaniu ważnego dokumentu (legitymacji szkolnej, legitymacji studenckiej, legitymacji emeryta, legitymacji działacza antykomunistycznego, legitymacji osoby represjonowanej) w kasie biletowej oraz u biletera.

- b. Karnet **Bilet na piątkę** upoważnia grupę co najmniej 5 –ciu Melomanów do zakupu biletów na wybrany koncert repertuarowy w sezonie 2015/2016 z 35% rabatem od ceny biletu normalnego
- i. Wyboru koncertów dokonujemy w kasie Filharmonii Śląskiej
 - ii. Oferta obejmuje wszystkie koncerty repertuarowe za wyjątkiem:
 - iii. Koncertów sylwestrowych/ 29 i 30 grudnia 2016
 - iv. Koncertu noworocznego / 7 stycznia 2017
 - v. Koncertów cyklu Filharmonia Konesera
 - vi. Cykli koncertów edukacyjnych
 - vii. Koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych
- c. **Bilet grupowy** – dla grupy co najmniej 15 – osobowej:

- dla dzieci i młodzieży szkolnej, studentów do 26 roku życia oraz osób powyżej 65. roku życia, działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osób represjonowanych z powodów politycznych z rabatem ok. 45% od katalogowej ceny biletów, po okazaniu ważnego dokumentu (legitymacji szkolnej, legitymacji studenckiej, legitymacji emeryta, legitymacji działacza antykomunistycznego, legitymacji osoby represjonowanej) w kasie biletowej oraz u biletera; dla pozostałych ok. 35%.

2. Bilet rodzinny

Bilet rodzinny obowiązuje na Koncertach cyklu Młoda Filharmonia i Akademia Muzycznego Smaku, zawiera odpłatność dla rodziców i opiekunów (15 zł – osoba dorosła), a dla dzieci bilet promocyjny:

- a) dzieci do 6 roku życia = 1 zł;
- b) dzieci od 6 lat = 5 zł

3. Rabaty nie sumują się.

IV. PROMOCJE

Filharmonia Śląska prowadzi promocyjną sprzedaż biletów, w formie pakietów i abonamentów oraz bonów upominkowych.

1. Karta Dużej Rodziny

- a) Promocja jest przeznaczona dla beneficjentów objętych programem Karta Dużej Rodziny, na podstawie Porozumienia zawartego pomiędzy ROPS w Katowicach a Filharmonią Śląską. Promocja obejmuje koncerty repertuarowe Filharmonii Śląskiej, za wyjątkiem:
 - a. koncertu inauguracyjnego sezon 2016/2017 (23.09.2016r.),
 - b. koncertów sylwestrowych (29 i 30 grudnia 2016 r.),
 - c. koncertu noworocznego (07.01.2017 r.)
 - d. koncertów cyklu „Filharmonia Konesera

- e. koncertów cykli: „Młoda Filharmonia” i „Akademia Muzycznego Smaku”, objętych promocyjną sprzedażą w ramach „Biletu rodzinnego”
- f. Koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych

Koncerty objęte repertuarem będą opatrzone informacją o udziale Filharmonii w projekcie oraz logiem projektu.

b) promocja upoważnia beneficjentów do uzyskania 35% zniżki od katalogowej ceny biletów.

2. Pakiet „Do trzech razy sztuka”

1. Pakiet „Do trzech razy sztuka” upoważnia Melomana do zakupu biletów na 3 różne koncerty realizowane w obrębie 3 kolejnych miesięcy, z 35% rabatem od obowiązującej ceny biletu normalnego, począwszy od miesiąca realizacji pierwszego z wybranych przez Melomana koncertów.
2. Wyboru koncertów dokonujemy w kasie Filharmonii Śląskiej
3. Oferta obejmuje wszystkie koncerty repertuarowe za wyjątkiem:
 - a. Koncertów sylwestrowych/ 29 i 30 grudnia 2016
 - b. Koncertu noworocznego / 7 stycznia 2017
 - c. Koncertów cyklu Filharmonia Konesera
 - d. Cykli koncertów edukacyjnych
 - e. Koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych

3. Bon upominkowy

1. Bon upominkowy „Muzyczny podarunek” podlega wymianie na bilet po dokonaniu uzgodnień wyboru konkretnego koncertu repertuarowego w kasie Filharmonii Śląskiej.
2. Po dokonaniu zakupu biletu na koncert, bon pozostaje w kasie Filharmonii Śląskiej jako potwierdzenie odbioru biletu.
3. Bon stanowi obowiązującą formę płatności na koncerty repertuarowe realizowane w Filharmonii Śląskiej, za wyjątkiem koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych.
4. Dostępność oferty repertuarowej następuje po uzgodnieniach posiadacza bonu z kasą w Filharmonii Śląskiej.
5. Bon nie podlega wymianie na gotówkę.
6. Posiadacz bonu dokonuje dopłaty do różnicy pomiędzy wartością bonu a ceną biletu w przypadku, gdy cena biletu przekracza jego wartość.

7. Posiadaczowi bonu nie przysługuje zwrot różnicy kwoty w przypadku, gdy cena biletu jest niższa od wartości bonu.

8. Bon posiada 3 miesięczny okres ważności, licząc od daty zakupu bonu, oznaczonej na rewersie blankietu.

9. Filharmonia Śląska nie uznaje ważności bonu nieczytelnego wskutek uszkodzenia, przerwane lub skradzionego posiadaczowi.

3. Abonamenty i karnety

Nazwa abonamentu	Zawartość oferty	Okres ważności	Procent rabatu	Dodatkowe uprawnienia
Abonament TUTTI	Oferta zawiera oznaczone w repertuarze literką „T” KONCERTY SYMFONICZNE, KONCERTY SYMFONICZNE Z TOWARZYSZENIEM CHÓRU, KONCERTY CHÓRALNE, KONCERTY KAMERALNE, ORGANOWE, SPOTKANIA AUTORSKIE „STREFA MELOMANA”, wymienione szczegółowo w "Cenniku Abonamentu Tutti"	miesięczny (miesiąc kalendarzowy)	35%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do zniżki w wysokości 1 złoty na każdorazowy zakup kawy w kawiarni Fermata Caffè, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017 oraz do zakupów w Księgarni Muzycznej FŚ z 5% rabatem
		dwumiesięczny	40%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych oraz do zakupów w Księgarni Muzycznej FŚ z 5% rabatem

		półroczny (IX - XII 2016 lub I - VI 2017)	45%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
		roczny	50%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
Abonament SYMFONIA	Oferta zawiera oznaczone w repertuarze literką "S" KONCERTY SYMFONICZNE ORAZ SYMFONICZNE Z TOWARZYSZENIEM CHÓRU, wymienione szczegółowo w "Cenniku Abonamentu Symfonia"	miesięczny	35%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017
		dwumiesięczny	40%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z

				preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
		półroczny	45%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
		roczny	50%	Abonament uprawnia do wyboru stałego miejsca na widowni na parterze Sali koncertowej, do otrzymania upominku FŚ, do pierwszeństwa w rezerwacji miejsca na spotkanie autorskie, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty repertuarowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
Karnet "THE BEST OF"	Oferta zawiera oznaczone literką "B" 21 koncertów, wymienionych szczegółowo w Cenniku Karnetu "The Best of"		35%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na Sali Koncertowej. Uprawnia do otrzymania upominku FŚ

Karnet FILHARMONICZNE WIECZORY ORGANOWE	Oferta zawiera oznaczone literką "O" KONCERTY ORGANOWE CYKLU "Filharmoniczne Wieczory Organowe"	półroczny (IX - XII 2016) (I-VI 2017)	40%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na parterze Sali koncertowej; do otrzymania upominku FŚ, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty kameralne i organowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
		roczny	45%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na parterze Sali koncertowej; do otrzymania upominku FŚ, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2016/2017, do zakupu biletu dla osoby towarzyszącej z preferencyjnym rabatem w wysokości 20% na koncerty kameralne i organowe, za wyjątkiem koncertów cyklu Filharmonia Konesera, koncertów inauguracyjnych, sylwestrowych, noworocznych, specjalnych oraz imprez organizatorów zewnętrznych
Karnet FILHARMONIA KONESERA	Oferta zawiera oznaczone literką "Q" KONCERTY CYKLU "FILHARMONIA KONESERA" , wymienione szczegółowo w Cenniku Karnetu "Filharmonia Konesera"	roczny	35%	Karnet uprawnia uczestnictwa w 5 małych formach koncertowych wirtuozów w ramach cyklu, do wyboru stałego miejsca na Sali Kameralnej oraz 1 koncertie kameralnym, do uczestnictwa w salonie artystycznym do jednorazowego otrzymania upominku z FŚ
Karnet jazzowy		roczny	45%	Karnet uprawnia do 45% rabatu na zakup pakietu 4 wydarzeń cyklu, wyboru stałego miejsca na Sali koncertowej ,do otrzymania upominku FŚ
Karnet Wielkie Dzieła	Oferta zawiera oznaczone literką "W" KONCERTY CYKLU "Wielkie Dzieła " , wymienione szczegółowo w Cenniku Karnetu "Wielkie Dzieła"	roczny	35%	Karnet uprawnia do 35% rabatu na zakup pakietu 8 wydarzeń cyklu, wyboru stałego miejsca na Sali koncertowej ,do otrzymania upominku FŚ

8. Zwrot biletów

- a) Filharmonia Śląska dokonuje zwrotu opłaty za bilet na koncert, w sytuacji, gdy koncert zostaje odwołany przez Filharmonię Śląską w kwocie równej cenie za bilet;
- b) Filharmonia Śląska dokonuje zwrotu opłaty za bilet bez podania przyczyny przez kupującego w terminie nie przekraczającym 7 dni kalendarzowych do planowanego terminu danego koncertu;
- c) Filharmonia Śląska nie dokonuje zwrotu opłaty za bilet po podanym w podpunkcie b) terminie z przyczyn leżących po stronie kupującego, w tym z powodu spóźnienia na koncert;
- d) Filharmonia Śląska przyjmuje zwrot opłaty za dany Abonament, w terminie do 7 dni od daty rozpoczęcia pierwszego koncertu przypadającego na dany abonament;
- e) w przypadku zakupu biletu w kasie FŚ, zwroty realizowane są w gotówce, w kasie, po dokonaniu zwrotu biletu wraz z paragonem; bilety i paragony wykazujące stopień uszkodzenia, uniemożliwiający ich prawidłowe zidentyfikowanie przez kasjera nie będą przyjmowane do zwrotu;
- f) powyższe zasady dotyczą sprzedaży biletów w kasie biletowej. Bilety zakupione online, nie podlegają zwrotowi na mocy Art. 38 ppkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta. Kupujący ma prawo do zwrotu biletu jedynie w przypadku odwołania koncertu, którego dotyczy. Informacje na temat dokonywania zwrotu będą w kasie biletowej Filharmonii Śląskiej. W celu uzyskania zwrotu opłaty za Bilet w sytuacjach opisanych w pkt.1 i 2 należy: zgłosić się do kasy Filharmonii z biletem. Zwrot opłaty dokonywany jest przelewem.

9. Reklamacje

- a) Filharmonia Śląska przyjmuje skargi i wnioski pod nr telefonu:, adresem e- mail: sekretariat@filharmonia-slaska.eu oraz w Książce skarg i wniosków, znajdującej się w Kasie Filharmonii Śląskiej.
- b) Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni od daty złożenia reklamacji, a w przypadku wyrażenia prośby osoby składającej reklamację o udzielenie odpowiedzi na piśmie, przesyłane na wskazany adres pocztowy.