

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ PROMOCJI SPRZEDAŻY**

### **W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO**

#### **OBOWIĄZUJĄCY OD 25 MAJA 2018 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 prowadzona jest w Kasie Filharmonii oraz drogą elektroniczną (online) poprzez zakładkę „Sprzedaż biletów online” znajdującą się na stronie internetowej Filharmonii: [www.filharmonia-slaska.eu](http://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 2017r. do 30 czerwca 2018r. :

- 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](mailto:kasa@filharmonia-slaska.eu). Dokonując rezerwacji należy podać: datę i godzinę koncertu, rodzaj i ilość biletów oraz imię i nazwisko, a także numer telefonu umożliwiający kontakt z Rezerwującym w przypadku zaistniałych zmian dotyczących rezerwowanego koncertu. 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](https://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) **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 (15,00 PLN- osoba dorosła), a dla dzieci bilet promocyjny:

- a) do 6 roku życia = 1,00 PLN;
- b) od 6 lat = 5,00 PLN

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 2017/2018 (22.09.2017r.),
  - b. koncertów sylwestrowych (28,29 i 30 grudnia 2017r.),
  - c. koncertów noworocznych (12,13.01.2018r.),
  - d. koncertów cyklu „Filharmonia Konesera”
  - e. koncertów cyklów: „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. 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, przerwanego lub skradzionego posiadaczowi.

## 3. Abonamenty i karnety

Nazwa abonamentu	Zawartość oferty	Okres ważności	Procent rabatu	Dodatkowe uprawnienia
<b>Abonament TUTTI</b>	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 nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2017/2018 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 2017/2018, 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 2017 lub I - VI 2018)	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 2017/2018, 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 2017/2018, 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
<b>Abonament SYMFONIA</b>	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 2017/2018
		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 2017/2018 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 2017/2018 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 2017/2018, 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
<b>Karnet "THE BEST OF"</b>	Oferta zawiera oznaczone literką "B" koncertów, wymienionych szczegółowo w Cenniku Karnetu "The Best of"	X-XII 2017; I-VI 2018; X-2017-VI 2018	35%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na Sali Koncertowej. Uprawnia do otrzymania upominku FŚ
<b>Karnet FILHARMONICZNE WIECZORY ORGANOWE</b>	Oferta zawiera oznaczone literką "O" KONCERTY ORGANOWE CYKLU "Filharmoniczne Wieczory Organowe"	półroczny (X - XII 2017) (I-V 2018)	40%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na parterze Sali koncertowej; do otrzymania upominku FŚ, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2017/2018, 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 2017/2018, 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
<b>Karnet FILHARMONIA KONESERA</b>	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

#### 4. 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 biletowej 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.

## 5. Reklamacje

- a) Filharmonia Śląska przyjmuje skargi i wnioski pod nr telefonu: 32 351 17 19, adresem e-mail: [sekretariat@filharmonia-slaska.eu](mailto:sekretariat@filharmonia-slaska.eu) oraz w Księżce 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.

## V. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych zgodnie z Art. 4 ust 7 ROZPORZĄDZENIA 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 jest **Filharmonia**. Kupujący ma prawo do skontaktowania się z naszym inspektorem ds. Ochrony danych pod adresem: [iod@tfilharmonia-slaska.eu](mailto:iod@tfilharmonia-slaska.eu) lub pod naszym adresem pocztowym z dopiskiem "inspektor ochrony danych".
2. Dane osobowe kupujących przetwarzamy na podstawie:
  - Art. 6 ust 1 lit a. RODO, jeśli Kupujący wyrazi nam odrębną zgodę ( np. na przesyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną tzw. Newsletter),
  - Art. 6 ust 1 lit b. RODO, jeśli Kupujący zawiera z nami umowę o realizację usługi np. zakupu biletów on-line lub rezerwuje miejsce na naszych wydarzeniach. Istnieje również możliwość oddzwonienia lub odpisania jeśli Kupujący w związku z realizacją usługi udostępni nam swój numer telefonu, e-mail,
  - Art. 6 ust 1 lit c RODO, jeśli wynika to z obowiązku prawnego,
  - Art. 6 ust 1 lit f. RODO, w prawnie uzasadnionych celach np. przechowania danych po koncertach przez określony czas w celu prawidłowego rozliczenia fiskalnego i księgowego wydarzenia. Na tej podstawie możemy też przez określony czas zadzwonić do Kupującego w celu zaproszenia na nasze wydarzenia.
3. Odbiorcami danych Kupującego mogą być operatorzy płatności, podmioty upoważnione na mocy przepisów prawa lub przepisów dotyczących działalności podmiotów publicznych.
4. W przypadku kontaktu z nami poprzez e-mail lub formularz kontaktowy, telefon, podane informacje (adres e-mail, nazwisko, imię i numer telefonu) będą przechowywane w celu utrzymania kontaktu.
5. Usuwamy dane, dla których ustał cel przetwarzania lub ograniczamy ich przetwarzanie, jeśli istnieją inne ustawowe wymagania dotyczące przechowywania danych.

6. W przypadku zakupów on-line dane będą przechowywane około 6 miesięcy od daty wydarzenia, w celu jego rozliczenia oraz w zakresie koniecznym wynikającym z przepisów dotyczących przechowywania dokumentacji księgowej.

7. Kupujący ma następujące prawa w odniesieniu do swoich danych osobowych:

- prawo dostępu do swoich danych,
- prawo do sprostowania lub usunięcia,
- prawo do ograniczenia przetwarzania,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- prawo do przenoszenia danych.
- prawo cofnięcia wyrażonej zgody

Kupujący ma również prawo do złożenia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorującego ochronę danych. Podanie danych jest dobrowolne lecz konieczne do realizacji usługi lub kontaktu. Nie profilujemy danych osobowych w rozumieniu RODO.

