

**Regulamin sprzedaży biletów online
w Filharmonii Śląskiej im. Henryka Mikołaja Góreckiego
z dnia 25 maja 2018r.**

Przed przystąpieniem do zakupu biletu za pośrednictwem Internetu, należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym również na stronie internetowej www.filharmonia-slaska.eu oraz zaakceptować jego zasady.

§ 1. Definicje

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.

Kupujący – osoba fizyczna lub osoba prawna dokonująca zakupu biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu.

Regulamin – niniejszy dokument stanowiący regulamin sprzedaży biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu, określający zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu.

Cena Biletu – cena biletu zakupionego przez Kupującego zgodna z cennikiem obowiązującym w momencie zakupu.

Serwis – system umożliwiający zakup biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu, dostępny na stronie www.filharmonia-slaska.eu.

Operator Płatności – Spółka pod firmą Dotpay S.A. z siedzibą w Krakowie, przy ul. Wielickiej 72, 30-552 Kraków, NIP 6342661860, REGON 240770255, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000296790, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Kraków-Śródmieście w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

§ 2. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu przez Kupującego, zasady dokonywania zwrotu Ceny Biletu zakupionego w Serwisie oraz zasady reklamacji.
2. Kupujący jest zobowiązany do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami Regulaminu.

§ 3. Zasady zakupu biletu w Serwisie

1. Na podstawie Art. 16.2. USTAWY z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny do usług świadczonych przez Filharmonię nie stosuje się przepisów art. 7, 9 i art. 12 ust. 1.
2. Zakupu biletu za pomocą Serwisu można dokonać najpóźniej na 4 dni przed datą rozpoczęcia wybranego koncertu.

3. Serwis umożliwi Kupującemu weryfikację oraz korygowanie treści składanego zamówienia poprzez wyświetlenie formularza zamówienia i jego zawartości oraz udostępnianie funkcjonalności umożliwiającej dokonywanie zmian przed złożeniem zamówienia.
4. Warunkiem otrzymania biletu jest uzyskanie przez Filharmonię od Operatora Płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty Ceny Transakcji. Filharmonia zastrzega sobie, iż proces uzyskania potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim może trwać do 25 minut od momentu dokonania przez Kupującego wyboru formy dostawy biletu oraz zatwierdzenia opcji DOKONAJ PŁATNOŚCI.
5. Filharmonia niezwłocznie, po uzyskaniu od Operatora Płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, prześle Kupującemu na wskazany przez niego w zamówieniu adres e-mail stosowną informację wraz z zakupionym biletem opatrzonym indywidualnym kodem.
6. W sytuacji braku uzyskania przez Filharmonię potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty Ceny Transakcji od Operatora Płatności w czasie określonym w pkt. 4 lub w przypadku uzyskania informacji o braku dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, Filharmonia poinformuje Kupującego, że transakcja nie może być zrealizowana.
7. Korzystanie z Serwisu jest możliwe przy spełnieniu następujących wymagań technicznych:
 - a. Wyposażeniem niezbędnym do wydrukowania biletu wysłanego w formie e-mail są:
 - urządzenie z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF
 - drukarka komputerowa z czarnym tuszem
 - biały papier.
 - b. Dopuszcza się okazanie w czytelnej formie biletu w formie elektronicznej.
8. Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania biletu w formie e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora. Rozmiar biletu wynosi do 400 KB (w formie e-mail)
9. Podane ceny biletów są cenami brutto i zawierają 8% podatku VAT.

§ 4. Zasady posługiwania się biletem

1. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
2. W zależności od dokonanego wyboru formy dostawy zakupionego biletu należy:
 - Bezpośrednio przy wejściu na salę koncertową okazać wydrukowany lub za pomocą urządzenia przenośnego bilet otrzymany drogą mailową, lub w przypadku braku możliwości okazania biletu w formie opisanej powyżej należy zanotować numer identyfikatora transakcji otrzymany w e-mailu potwierdzającym dokonanie transakcji zakupu biletu, a następnie zgłosić się do kasy biletowej filharmonii w celu odbioru biletu.

- Przed wejściem na salę koncertową okazany bilet zostanie sprawdzony przez biletera.
 - Osoby posiadające bilety ulgowe powinny posiadać dokument uprawniający do takich biletów i okazać go na żądanie biletera.
3. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go przez Kupującego innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie biletu lub numeru identyfikatora transakcji, osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w koncercie, na który został zakupiony bilet.
 4. Filharmonia zwolniona jest z odpowiedzialności wobec Kupującego oraz nie jest zobowiązana do zwrotu Ceny Biletu lub rekompensaty w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt.3 osoba nieuprawniona posłuży się biletem w celu wejścia na koncert.

§ 5. Zasady zwrotu opłaty za bilety zakupione w Serwisie

1. **Bilety zakupione online nie podlegają zwrotowi** na mocy Art. 38 ppkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
2. Kupujący ma prawo do zwrotu biletu jedynie w przypadku odwołania koncertu, którego dotyczy. Informacje na temat dokonywania zwrotu będą w kasie biletowej Filharmonii Śląskiej.
3. 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.

§ 6. Zasady reklamacji

1. Reklamacje dotyczące usługi, w tym z tytułu nieprawidłowego działania Serwisu, uszkodzeń i nieprawidłowości w otrzymanych dokumentach należy zgłaszać Filharmonii za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Filharmonii kasa@filharmonia-slaska.eu.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - dane Kupującego, zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu transakcji zakupu biletu w Serwisie
 - datę dokonania transakcji zakupu biletu
 - numer identyfikatora transakcji, której dotyczy reklamacja,
 - opis przedmiotu reklamacji.
3. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 7 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 10 dni roboczych.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do Operatora Płatności zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej Operatora Płatności

§ 7. 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 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 prawie 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.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i na stronie internetowej www.filharmonia-slaska.eu w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Filharmonię. O planowanej zmianie Filharmonia poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając ją na stronie Serwisu w miejscu widocznym dla Kupującego przed złożeniem zamówienia, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają postanowienia dotychczasowe, chyba, że Kupujący wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 25.05.2018r.