

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ PROMOCJI SPRZEDAŻY

W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO

OBOWIĄZUJĄCY OD 01.09. 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. 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 2018 r. do 30 czerwca 2019r. :

- 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. 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 (20,00 PLN- osoba dorosła), a dla dzieci bilet promocyjny:

- a) do 6 roku życia = 5,00 PLN;
- b) od 6 lat = 15,00 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 2018/2019 (21.09.2018r.),
 - b. koncertów sylwestrowych (28,29 i 30 grudnia 2018r.),
 - c. koncertu noworocznego (04.01.2019r.),
 - 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. 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 nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2018/2019 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 2018/2019, 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 2018 lub I- VI 2019)	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 2018/2019, 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 2018/2019, 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 2018/2019
		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 2018/2019 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 2018/2019 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 2018/2019, 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 "Złota 13"	Oferta zawiera oznaczone literką "Z" koncertów, wymienionych szczegółowo w Cenniku Karnetu "Złota 13"	IX-XII 2018; I-VI 2019; IX-2018-VI 2019	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 (X - XII 2018) (I-V 2019)	40%	Karnet uprawnia do wyboru stałego miejsca na parterze Sali koncertowej; do otrzymania upominku FŚ, do nieodpłatnego otrzymania programu sezonu artystycznego 2018/2019, 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 2018/2019, 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 4 małych formach koncertowych wirtuozów w ramach cyklu, do wyboru stałego miejsca na Sali Kameralnej oraz do jednorazowego otrzymania upominku z FŚ

3. 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.

4. Reklamacje

- a) Filharmonia Śląska przyjmuje skargi i wnioski pod nr telefonu: 32 351 17 19, 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.

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@filharmonia-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.