

**Regulamin sprzedaży biletów online  
w Filharmonii Śląskiej im. Henryka Mikołaja Góreckiego  
obowiązujący od 8 marca 2021 r.**

Przed przystąpieniem do zakupu biletu za pośrednictwem Internetu, należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym również na stronie internetowej [www.filharmonia-slaska.eu](http://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](http://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 godziny przed datą rozpoczęcia wybranego koncertu.
3. Serwis umożliwia Kupującemu weryfikację oraz korygowanie treści składanego zamówienia poprzez wyświetlanie 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 biletom 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 biletom**

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 biletetem 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 biletetem. 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](mailto: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. 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](http://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.