

## **REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO OBOWIĄZUJĄCY OD 8 MARCA 2021 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 stronę internetową [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. Praca kasy biletowej.**

Godziny pracy kasy:

- od wtorku do czwartku: 10:00–17:00\*

- w piątki: 12:00–19:00\*

oraz na godzinę przed koncertem

\*przerwa techniczna od godz. 13.00 do godz. 13.30.

Filharmonia Śląska zastrzega sobie prawo do czasowej zmiany godzin pracy kasy. Informacja o zmianach zamieszczana będzie każdorazowo na stronie internetowej instytucji.

#### **3. Zasady rezerwacji biletów.**

Rezerwacja biletów odbywa się wyłącznie drogą telefoniczną, pod numerami kasy Filharmonii. 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 daty jej dokonania.** 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 7 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 audycje szkolne i przedszkolne prosimy przysyłać na konto SANTANDER BANK POLSKA S.A. NR **93 1090 1186 0000 0001 4266 6156**;
- 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;
- f) faktury VAT wystawiane są na życzenie klientów zgodnie z zapisami ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług;
- g) w przypadku chęci otrzymania faktury należy podać numer NIP w kasie biletowej przed rozpoczęciem procedury zakupu. Brak podania takiej informacji przed procedurą zakupu skutkuje brakiem możliwości wystawienia faktury;
- h) faktury wystawiane są tylko w przypadku zakupu biletów gotówką oraz kartą płatniczą, a także poprzez wykonanie przelewu bankowego.

### 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, z rabatem ok. 35% od katalogowej ceny biletów

### IV. PROMOCJE

## 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: wydarzeń specjalnych, koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych
- b) promocja upoważnia beneficjentów do uzyskania ok. 35% zniżki od katalogowej ceny biletów

## V. ZWROTY I REKLAMACJE

### 1. 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 biletu;
- 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) w przypadku zakupu biletu w kasie biletowej FŚ, w celu uzyskania zwrotu opłaty za Bilet w sytuacjach opisanych w pkt. a i b należy zgłosić się do kasy Filharmonii z biletem. Zwroty realizowane są w gotówce lub poprzez kartę płatniczą, 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;
- e) 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 zakupionego online jedynie w przypadku odwołania koncertu, zwroty realizowane są automatycznie poprzez system [Dotpay.pl](https://dotpay.pl).

### 2. Reklamacje

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

### 3. Ochrona danych osobowych

- a) Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych określone są w [polityce prywatności](#).