

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO OBOWIĄZUJĄCY OD 20 SIERPNIĄ 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. 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 2 godziny przed planowanym koncertem

*przerwa techniczna 13–14

**przerwa techniczna 14–15

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 liczbę biletów oraz imię i nazwisko, a także numer telefonu umożliwiający kontakt z Rezerwującym niezbędny w przypadku 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 w przypadku rezerwacji dokonywanych najpóźniej do 8 dni przed datą koncertu..** Po tym terminie rezerwacja może zostać anulowana na potrzeby zakupu biletu przez inne osoby zainteresowane. **W przypadku rezerwacji dokonywanych w terminie krótszym niż 8 dni przed datą koncertu, termin ważności rezerwacji ustalany jest indywidualnie przez pracownika Filharmonii.**

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.**
- c) Opłaty za bilety na koncerty prosimy przysyłać na konto nr **64 1050 1214 1000 0024 0652 0359** (ING Bank Śląski S.A.).
- d) 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.
- e) Faktury wystawiane są na życzenie klientów zgodnie z przepisami ustawy o VAT z dnia 11 marca 2004 r.:
 - w przypadku chęci otrzymania faktury przez przedsiębiorcę, przy zakupie biletów do kwoty 450 zł brutto, należy podać numer NIP w kasie biletowej przed rozpoczęciem procedury zakupu. W takim przypadku klient otrzyma fakturę uproszczoną (paragon z NIP). Brak podania numeru NIP przed procedurą zakupu skutkuje brakiem możliwości wystawienia faktury.
 - w przypadku chęci otrzymania faktury przez przedsiębiorcę, przy zakupie biletów powyżej kwoty 450 zł brutto, należy podać numer NIP w kasie biletowej przed rozpoczęciem procedury zakupu. W takim przypadku klient będzie mógł wystąpić o wystawienie faktury. Brak podania numeru NIP przed procedurą zakupu skutkuje brakiem możliwości wystawienia faktury.
 - w przypadku sprzedaży na rzecz osób prywatnych faktury wystawiane są na pisemną prośbę kupującego, skierowaną do Filharmonii w okresie nie dłuższym niż trzy miesiące, licząc od końca miesiąca, w którym został zakupiony bilet, na podstawie paragonu fiskalnego otrzymanego w kasie.
- f) Faktury wystawiane są tylko w przypadku zakupu biletów gotówką oraz kartą płatniczą, a także poprzez wykonanie przelewu bankowego.
- g) Faktury za bilety zakupione drogą online są wystawiane jedynie dla osób prywatnych.

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, osób niepełnosprawnych, 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, orzeczenia o niepełnosprawności, legitymacji działacza antykomunistycznego, legitymacji osoby represjonowanej) w kasie biletowej oraz u biletera

b) **bilet grupowy**

– na koncertach repertuarowych Filharmonii Śląskiej, za wyjątkiem: wydarzeń specjalnych (w tym koncertów sylwestrowych i koncertów walentynkowych), koncertów organizatorów zewnętrznych oraz koncertów edukacyjnych dla grupy co najmniej 15-osobowej, z rabatem ok. 30% od katalogowej ceny biletów

– na koncertach edukacyjnych (cykle: Młoda Filharmonia, Kameralne Spotkania z Muzyką, Muzyczne Przedszkole, Akademia Muzycznego Smaku) na każde 15 osób przysługuje 1 bezpłatny bilet dla opiekuna

2. Bilet rodzinny

Bilet rodzinny obowiązuje na koncerty z cyklu Akademia Muzycznego Smaku, zawiera odpłatność dla rodziców i opiekunów: 20,00 PLN – osoba dorosła, a dla dzieci bilet promocyjny w cenach: 15,00 PLN (od 6 roku życia) i 5,00 PLN (do 6 roku życia).

3. Rabaty nie sumują się.

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 (w tym koncertów sylwestrowych i koncertów walentynkowych), 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. Kwota zwrotu jest równoważnością ceny zakupionego biletu

- b) Filharmonia Śląska może dokonać zwrotu opłaty za bilet na prośbę kupującego, bez podania przez niego przyczyny rezygnacji z uczestnictwa w koncercie, w terminie nieprzekraczającym 7 dni kalendarzowych przed datą odbywania się danego koncertu
- c) Filharmonia Śląska nie dokonuje zwrotu opłaty za bilet po podanym w podpunkcie b) terminie, jeśli rezygnacja z uczestnictwa w wydarzeniu wynika z przyczyn leżących po stronie kupującego, w tym z powodu spóźnienia się 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.

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.