

Załącznik nr 1 do Decyzji Dyrektora z dnia 13.06.2025 r. w sprawie zasad sprzedaży biletów.

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W FILHARMONII ŚLĄSKIEJ IM. HENRYKA MIKOŁAJA GÓRECKIEGO OBOWIĄZUJĄCY OD 16 czerwca 2025 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 lub bezpośrednio w Kasie Biletowej.
3. **Regulamin** – niniejszy dokument stanowiący regulamin sprzedaży biletów do Filharmonii, określający zasady, zakres i warunki zakupu i zwrotu biletów.
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

- a. Godziny pracy kasy:

- wtorek: 10:00–14:00

- środa: 12:00–17:00

- czwartek: 10:00–14:00

- piątek: 15:00–19:00

oraz na 2 godziny przed planowanym koncertem

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

c. Kasa Biletowa odpowiada na wiadomości e-mail od poniedziałku do piątku w godzinach 9-15 oraz w godzinach otwarcia kasy Biletowej (vide punkt 2.a). W pozostałe dni oraz w dni ustawowo wolne, Kasa Biletowa na wiadomości e-mail nie odpowiada.

3. Zasady rezerwacji biletów

Rezerwacja biletów odbywa się:

- a. osobiście w Kasie Biletowej przy ulicy Sokolskiej 2, w godzinach pracy Kasy Biletowej
- b. drogą telefoniczną, pod numerem Kasy Biletowej Filharmonii, w godzinach pracy Kasy Biletowej
- c. mailowo, pod adresem kasa@filharmonia-slaska.eu

Dokonując rezerwacji należy podać: datę i godzinę koncertu, rodzaj i liczbę biletów oraz imię i nazwisko, a także numer telefonu i adres e-mail 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 zostanie automatycznie 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 Biletowej 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 Przelewy24.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 opłaconych kartą, gotówką lub w przelewem bankowym, 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 za bilety zakupione drogą online są wystawiane jedynie dla osób prywatnych.

III. RODZAJE BILETÓW

1. **Bilet normalny** – bilet w pełnej cenie dla osób, którym nie przysługują żadne zniżki

2. **Bilet specjalny** – bilety zniżkowe z rabatem ok. 30% od katalogowej ceny biletów po okazaniu ważnego dokumentu (dla posiadaczy legitymacji szkolnej, legitymacji studenckiej) legitymacji emeryta, orzeczenia o niepełnosprawności, legitymacji działacza antykomunistycznego, legitymacji osoby represjonowanej)

a. **bilet szkolny** dla dzieci i młodzieży szkolnej, studentów do 26. roku życia

b. **bilet senior** dla osób powyżej 65. roku życia lub młodszych, ale posiadających legitymację emeryta; osób niepełnosprawnych, działaczy opozycji antykomunistycznej oraz osób represjonowanych z powodów politycznych, z rabatem ok. 30% od katalogowej ceny biletów po okazaniu ważnego dokumentu (legitymacji emeryta, orzeczenia o niepełnosprawności, legitymacji działacza antykomunistycznego, legitymacji osoby represjonowanej)

c. **bilet grupowy** dla grupy co najmniej 15-osobowej:

– na koncertach repertuarowych Filharmonii Śląskiej, za wyjątkiem wydarzeń specjalnych (w tym koncertów w Spodku, koncertów organizatorów zewnętrznych oraz koncertów edukacyjnych), z rabatem ok. 30% od katalogowej ceny biletów

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

Rezerwacja biletów grupowych odbywa się wyłącznie drogą telefoniczną lub mailową. Kwota opłaty z tytułu zarezerwowanych biletów grupowych powinna zostać uregulowana w terminie indywidualnie ustalonym z Kasą Biletową podczas dokonania rezerwacji w Kasie Biletowej.

3. Bilet rodzinny

Bilet rodzinny obowiązuje na koncerty z cyklu Akademia Muzycznego Smaku, zawiera odpłatność dla rodziców i opiekunów **zgodnie z załącznikiem**.

4. Bilet dostawka

Dodatkowe miejsca siedzące, których sprzedaż uruchamiana jest po całkowitej sprzedaży miejsc siedzących na Sali koncertowej. Ilość dostawek ograniczona do 36 na każde wydarzenie. Zakup możliwy w kasie oraz online. Cena zależna od decyzji cenowej na dany sezon.

5. Bilet wejściówka stojąca

Dodatkowe miejsca stojące, których sprzedaż uruchamiana jest po całkowitej sprzedaży miejsc siedzących na Sali koncertowej, łącznie z dostawkami. Ilość wejściówek jest ograniczona do 20 sztuk na każde wydarzenie. Zakup możliwy w kasie oraz online. Cena zależna od decyzji cenowej na dany sezon. Nie dotyczy koncertów Sylwestrowych oraz specjalnych.

6. Rabaty nie sumują się.

IV. PROMOCJE

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 wydarzeń specjalnych (w tym koncertów w Spodku), koncertów zamkniętych oraz koncertów organizatorów zewnętrznych.

b. promocja upoważnia beneficjentów do uzyskania 35% zniżki od katalogowej ceny biletów

2. Karnet

a. zakup biletów w ramach oferty „Karnet” upoważnia do zakupu biletów na minimum 5 różnych koncertów abonamentowych w Filharmonii Śląskiej z rabatem ok. 35% od katalogowej ceny biletów

b. promocja obejmuje wyłącznie koncerty abonamentowe Filharmonii Śląskiej

c. bilety zakupione w ramach oferty „Karnet” nie podlegają zwrotowi ani wymianie.

3. Dodatkowe koncerty do abonamentów

a. Osoby posiadające abonament na koncerty Filharmonii Śląskiej mają możliwość zakupu jednego biletu na każdy z koncertów, który nie jest objęty abonamentem (za wyłączeniem koncertów w Spodku, koncertów edukacyjnych, koncertów zamkniętych oraz wydarzeń organizatorów zewnętrznych).

b. W zależności od rodzaju posiadanego abonamentu, zniżka od ceny biletu normalnego wynosi 40 lub 50%.

4. Promocje nie łączą się.

V. ZWROTY I REKLAMACJE

1. Zwrot biletów

a. Filharmonia Śląska dokonuje zwrotu opłaty za bilet na koncert w przypadku odwołania koncertu, zmiany terminu koncertu lub repertuaru. Kwota zwrotu jest równoważnością ceny zakupionego biletu.

b. Filharmonia Śląska może dokonać zwrotu opłaty za bilet zakupiony gotówką lub kartą płatniczą 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 i wypełnieniu protokołu zwrotu w kasie; bilety i paragony wykazujące stopień uszkodzenia, uniemożliwiające 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, zmiany terminu koncertu lub repertuaru. Zwroty realizowane są automatycznie poprzez system Przelewy24.pl.

2. Reklamacje

a. Filharmonia Śląska przyjmuje skargi i wnioski pod nr telefonu: 32 351 17 19 lub adresem email: sekretariat@filharmonia-slaska.eu

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

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