

Regulamin sprzedaży biletów online

w Filharmonii Śląskiej im. Henryka Mikołaja Góreckiego obowiązujący od 16 czerwca 2025r.

Przed przystąpieniem do zakupu biletu za pośrednictwem Internetu, należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym również na stronie internetowej 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.

Operator Płatności – Firma Przelewy24 należąca do spółki PayPro.S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Pastelowej 8, 60 – 198 Poznań, NIP: 779-236-98-87, Regon: 301345068, Nr KRS 0000347935, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydz. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

§ 2. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu przez Kupującego, zasady dokonywania zwrotu 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 godzinę przed rozpoczęciem 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.

Załącznik nr 2 do Decyzji Dyrektora z dnia 13.06.2025 r. w sprawie zasad sprzedaży biletów.

4. Na dokonanie płatności Kupujący ma czas 15 minut od momentu rozpoczęcia procesu zakupowego do zatwierdzenia opcji DOKONAJ PŁATNOŚCI.

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 zatwierdzenia przez Kupującego 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 biletem 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. W przypadku wydłużonego czasu dokonywania zakupów, transakcja może zakończyć się niepowodzeniem, co skutkuje nieotrzymaniem biletów i zablokowaniem środków, które zostaną zwrócone automatycznie na konto osoby wpłacającej do 3 dni roboczych przez serwis Przelewy24.

8. 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.

9. Podane ceny biletów są cenami brutto i zawierają 8% podatku VAT.

10. W trybie zakupu biletu online Filharmonia Śląska wystawia faktury VAT jedynie osobom prywatnym.

§ 4. Zasady posługiwania się biletem

1. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.

2. Bezpośrednio przy wejściu na salę koncertową okazać (wydrukowany lub za pomocą urządzenia przenośnego) bilet otrzymany drogą mailową.

3. Przed wejściem na salę koncertową okazany bilet zostanie sprawdzony przez biletera.

4. Osoby posiadające bilety specjalne (szkolny, senior) powinny posiadać dokument uprawniający do takich biletów i okazać go na żądanie biletera.

5. 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.

Załącznik nr 2 do Decyzji Dyrektora z dnia 13.06.2025 r. w sprawie zasad sprzedaży biletów.

6. 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. 5 osoba nieuprawniona posłuży się biletą w celu wejścia na koncert.

§ 5. Zasady zwrotu opłaty za bilety zakupione w Serwisie

1. **Bilety zakupione online nie podlegają zwrotom** na mocy Art. 38 pkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
2. Kupujący ma prawo do zwrotu biletu jedynie w przypadku odwołania koncertu, zmiany terminu koncertu lub repertuaru. Informacje na temat dokonywania zwrotu będą dostępne na stronie i profilu FB Filharmonii Śląskiej oraz w Kasie Biletowej Filharmonii.
3. W przypadku zmiany terminu koncertu Kupujący ma prawo do zwrotu biletu najpóźniej do 7 dni przed nowym terminem koncertu, na podstawie prawidłowo wypełnionego formularza zwrotu. Zwrot środków nastąpi automatycznie w ciągu 30 dni z platformy Przelewy24 na konto, z którego dokonano płatności.
4. W przypadku zmiany terminu koncertu i przeniesieniu go na kolejny sezon artystyczny Kupujący ma prawo do zwrotu biletu zgodnie z datą, podaną w informacji o zmianie dat koncertu, na podstawie prawidłowo wypełnionego formularza zwrotu. Zwrot środków nastąpi automatycznie w ciągu 30 dni z platformy Przelewy24 na konto, z którego dokonano płatności.
5. W celu uzyskania zwrotu opłaty za Bilet w sytuacjach opisanych w pkt.1 i 2 należy wypełnić formularz zwrotu dostępny na stronie internetowej www.filharmonia-slaska.eu. Zwrot dokonywany jest automatycznie przez serwis Przelewy24 na konto, z którego została wykonana płatność.

§ 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.
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 14 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do Operatora Płatności zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej Operatora Płatności.