



FILHARMONIA
im. Karola Szymanowskiego
W KRAKOWIE

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr 15/2026 z dnia 9.03.2026
Dyrektora Filharmonii im. Karola Szymanowskiego w Krakowie
w sprawie: Wprowadzenia Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów
w Filharmonii im. Karola Szymanowskiego w Krakowie

REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW
FILHARMONII IM. KAROLA SZYMANOWSKIEGO W KRAKOWIE

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów i abonamentów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię im. Karola Szymanowskiego w Krakowie (zwany dalej „Regulaminem”), a także szczegółowe zasady uczestnictwa słuchaczy w wydarzeniach.
2. Jeżeli w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
 - a) „wydarzeniu” – rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Filharmonię im. Karola Szymanowskiego w Krakowie (zwaną dalej w Regulaminie „Filharmonią Krakowską”), w których uczestniczą słuchacze.
 - b) „wydarzeniu organizowanym przez podmiot zewnętrzny” – należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w siedzibie Filharmonii Krakowskiej, których organizatorem nie jest Filharmonia Krakowska, na które na podstawie odrębnych umów organizator zlecił Filharmonii Krakowskiej sprzedaż biletów.
 - c) „kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej” – oznacza kasę biletową mieszczącą się w siedzibie Filharmonii Krakowskiej przy ulicy Zwierzynieckiej 1 (z wejściem od ulicy Straszewskiego) oraz w przypadku koncertów organizowanych poza siedzibą – w miejscu organizowanego wydarzenia. Godziny pracy kasy określone są w zależności od godzin rozpoczęcia wydarzeń. Informacja o aktualnych godzinach otwarcia kasy jest dostępna na stronie www.filharmoniakrakow.pl oraz umieszczana przy wejściu do budynku Filharmonii Krakowskiej od strony ul. Straszewskiego.
 - d) „stronie internetowej Filharmonii Krakowskiej” – oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: www.filharmoniakrakow.pl.
3. Zakup lub rezerwacja biletu / abonamentu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.

§ 2

SPRZEDAŻ I REZERWACJA BILETÓW

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia Filharmonii Krakowskiej odbywa się w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej w godzinach jej otwarcia, w miejscach organizacji koncertów w wyznaczonych godzinach

(zgodnie z § 1, punkt 2, litera e), a także online poprzez stronę www.filharmoniakrakow.pl.

2. Płatność za zakupione bilety może być dokonywana gotówką, kartą płatniczą lub elektronicznie poprzez systemy płatności elektronicznych lub przelewem bankowym.
3. Kupujący bilet / abonament zobowiązany jest sprawdzić niezwłocznie po dokonaniu zakupu poprawność danych na blankiecie biletu, w szczególności takich jak: data wydarzenia, godzina wydarzenia, miejsce, w którym odbywa się wydarzenie. Po odejściu od kasy reklamacje nie będą uwzględniane. W przypadku zakupu biletu drogą elektroniczną o błędach na bilecie należy poinformować pracowników Działu Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej, pisząc na adres e-mail: widownia@filharmoniakrakow.pl lub dzwoniąc pod numer telefonu 12 619 87 22.
4. Płatności za bilety zakupione przez internet obsługuje Krajowy Integrator Płatności S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. św. Marcina 73/6, 61-808 Poznań, wpisana do rejestru KRS pod numerem KRS: 0000412357 prowadząca serwis: www.transferuj.pl – zwany dalej „transferuj.pl”. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie w odniesieniu do dokonania płatności obowiązuje regulamin transferuj.pl. Za bezpieczeństwo i przeprowadzenie transakcji odpowiada transferuj.pl.
5. Bilety w sprzedaży internetowej można nabywać najpóźniej do 30 minut przed wydarzeniem.
6. Kupując bilet przez internet, zamawiający zobowiązany jest zapłacić za bilet korzystając z wybranej formy płatności online oferowanej w transferuj.pl.
7. Płatności za zamówione bilety w sprzedaży internetowej należy dokonać w ciągu 30 minut od momentu złożenia rezerwacji zakupu i jest to część procesu w systemie transferuj.pl. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, złożona rezerwacja zakupu zostaje anulowana.
8. Do każdego biletu zakupionego w sprzedaży internetowej naliczana jest dodatkowa opłata serwisowa, której wysokość wynosi:
0,90 zł brutto – dla biletów w cenie od 1,00 zł do 19,99 zł,
1,80 zł brutto – dla biletów w cenie od 20,00 zł do 49,99 zł,
2,70 zł brutto – dla biletów w cenie od 50,00 zł do 99,99 zł,
4,60 zł brutto – dla biletów w cenie powyżej 100,00 zł.
9. Odbiór biletów opłaconych przelewem bankowym, po uprzedniej rezerwacji telefonicznej lub mailowej, możliwy jest w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej w godzinach jej otwarcia do 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, a w przypadku biletu zniżkowego – dodatkowo za okazaniem dokumentu upoważniającego do zniżki.
10. Rezerwacji biletów dokonać można w Dziale Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej: telefonicznie pod numerem +48 (12) 619 87 22 od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 16.00, e-mailowo pod adresem widownia@filharmoniakrakow.pl lub osobiście w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej, w godzinach jej otwarcia.
11. Rezerwacja biletów drogą e-mailową obowiązuje od momentu otrzymania zwrotnego potwierdzenia e-mailowego lub telefonicznego od pracownika Działu Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej. Rezerwacja możliwa jest wyłącznie na wydarzenia, na które została uruchomiona sprzedaż biletów. Zgłoszenie rezerwacji e-mailowej w dniach roboczych po godzinie 16.00 oraz w weekendy i święta

będzie realizowane w ciągu kolejnych dni roboczych.

12. Rezerwacji biletów można dokonać nie później niż na 4 dni robocze przed wydarzeniem. Taka rezerwacja musi zostać opłacona najpóźniej w kolejnym dniu.
13. Rezerwacji biletów na koncerty objęte abonamentem można dokonać dopiero po zakończeniu sprzedaży abonamentów. Terminy sprzedaży abonamentów są podawane na stronie internetowej Filharmonii Krakowskiej www.filharmoniakrakow.pl.
14. Zarezerwowane bilety należy wykupić w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej, w godzinach jej otwarcia, w terminie ustalonym podczas składania rezerwacji. Po upływie terminu odbioru zarezerwowanych biletów, rezerwacja jest anulowana bez wysyłania dodatkowej informacji do osoby rezerwującej. Zarezerwowane bilety można opłacić przelewem na konto Filharmonii Krakowskiej w banku PKO BP S.A. 06 1020 2892 0000 5402 0554 4962.
15. Faktura za zakupione bilety jest wystawiana na życzenie kupującego. W przypadku wystawienia faktury na instytucję / firmę wpłaty należy dokonać osobiście w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej lub z konta firmy / instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, w kwocie równej tej, która będzie podana na fakturze. Fakturę wystawiamy do 15. dnia miesiąca, który następuje po miesiącu sprzedaży. W przypadku osób fizycznych, faktura może zostać wystawiona przez okres 3 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym bilety zostały zakupione. Chęć otrzymania faktury należy zgłosić podczas dokonywania rezerwacji lub w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej przed wydrukowaniem biletów podając numer NIP. Faktury za zakup biletów drogą internetową wystawione będą na podstawie zgłoszenia e-mailowego na adres: kasa@filharmonia.krakow.pl. W przypadku braku zgłoszenia chęci otrzymania faktury nie będzie ona wystawiona.
16. W przypadku reklamacji zakupu biletów prosimy o kontakt z Działem Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej pod adresem e-mail: widownia@filharmoniakrakow.pl. Czas rozpatrzenia reklamacji: 14 dni roboczych od daty zgłoszenia.
17. Filharmonia Krakowska zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów na wydarzenia w każdej chwili bez podania przyczyn.
18. Na godzinę przed wydarzeniem kasjerzy nie prowadzą rezerwacji ani sprzedaży biletów na inne wydarzenia poza bieżącym.
19. Filharmonia Krakowska informuje, że na terenie budynku Filharmonii Krakowskiej obowiązuje całkowity zakaz odsprzedawania biletów.
20. Pierwszeństwo w obsłudze w kasie biletowej Filharmonii Krakowskiej podczas zakupu / odbioru biletów przysługuje kobietom w ciąży oraz osobom z niepełnosprawnościami.
21. Sprzedaż i zwrot biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne jest prowadzona na zasadach określonych przez organizatorów tych wydarzeń.

§ 3

RODZAJE BILETÓW WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu / abonament,

ważną akredytację lub zaproszenie wydane przez Filharmonię im. Karola Szymanowskiego w Krakowie.

2. Ceny biletów wstępu oraz abonamentów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię Krakowską są każdorazowo regulowane zarządzeniami Dyrektora Naczelnego na dany sezon artystyczny.
3. Kasa biletowa Filharmonii Krakowskiej prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów: abonament, bilet normalny, bilet ulgowy, bilet grupowy, bilet studencki, bilet pracowniczy, bilet dla par, bilet dla posiadacza: Ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny, Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+ i 4+, Karty Rodziny N, Karty Seniora, bilet dla posiadacza Legitymacji Działacza Podziemia Komunistycznego, bilet dla osób z niepełnosprawnościami, bilet bezpłatny dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych. Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w koncercie. Aby skorzystać z biletu zniżkowego, należy okazać odpowiedni dokument kasjerowi podczas zakupu oraz bileterowi przy wejściu na koncert.
4. Rodzaje biletów wstępu na wydarzenia organizowane przez Filharmonię Krakowską:
 - a) abonament – to bilet zniżkowy obowiązujący na więcej niż jeden koncert, sprzedawany na okres czasowy nie krótszy niż kwartał. Przy zakupie abonamentu kupujący wybiera miejsce na sali koncertowej, które jest na stałe przypisane do abonamentu. Kupujący otrzymuje również listę wydarzeń objętych abonamentem. Dokładne informacje dotyczące koncertów objętych abonamentem dostępne są na stronie internetowej Filharmonii im. Karola Szymanowskiego w Krakowie pod adresem: www.filharmoniakrakow.pl/public/bilety/abonamenty/.
 - abonamenty kwartalne mogą być sprzedawane na Koncerty Symfoniczne, Oratoryjne i Chóralne na miesiące: styczeń - marzec, kwiecień - czerwiec, wrzesień / październik - grudzień (w zależności od daty koncertu inauguracyjnego w danym sezonie artystycznym);
 - abonamenty roczne mogą być sprzedawane na wybrane wydarzenia edukacyjne. Abonament należy zakupić zarówno dla opiekuna, jak i dla dziecka, bez względu na wiek. W przypadku zajęć odbywających się w Sali Złotej i Sali Błękitnej Filharmonii Krakowskiej obowiązuje limit: jedno dziecko + jeden opiekun. Ze względu na ograniczoną liczbę miejsc oraz charakter wydarzenia, zakup dodatkowego biletu dla drugiego opiekuna nie jest możliwy. Celem zasady jest zapewnienie udziału w wydarzeniu jak największej liczbie dzieci.
 - b) bilet normalny – sprzedawany jest osobie, która nie spełnia warunków do nabycia biletu innego rodzaju.
 - c) bilet ulgowy – do zakupu uprawnieni są: uczniowie, studenci do ukończenia 26. roku życia (z wyjątkiem piątkowo-sobotnich koncertów abonamentowych, na które obowiązuje bilet studencki), renciści, emeryci, asystenci osób z niepełnosprawnościami, posiadacze odznaki „Zastużony Działacz Kultury” oraz posiadacze młodzieżowej karty EURO<26. Zniżka przysługuje za okazaniem dokumentu uprawniającego do ulgi w momencie zakupu biletu.
 - d) bilet grupowy – do zakupu upoważnione są grupy zorganizowane liczące min. dziesięć osób po uprzedniej rezerwacji w Dziale Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej: pod nr tel. + 48 (12) 619 87 22 lub e-mail: widownia@filharmoniakrakow.pl. Bilet grupowy obowiązuje na piątkowo-sobotnie koncerty abonamentowe. Informacja o zakupionych miejscach na widowni w

ramach biletu grupowego jest drukowana na jednym blankiecie biletu – w przypadku chęci posiadania wydruków pojedynczych biletów prosimy klientów o informację przed wykupem rezerwacji.

- e) bilet studencki – przysługuje studentom do 26. roku życia za okazaniem ważnej legitymacji. Obowiązuje na piątkowo-sobotnie koncerty abonamentowe.
 - f) bilet pracowniczy – przysługuje pracownikom Filharmonii Krakowskiej.
 - g) bilet dla par – to specjalna oferta dostępna na wybrane wydarzenia. Każda osoba z pary musi posiadać własny bilet; oznacza to, że bilety należy kupować w liczbie parzystej (2, 4, 6 itd.).
 - h) bilet dla posiadaczy Ogólnopolskiej Karty Dużej Rodziny, Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+ i 4+, Karty Rodziny N – posiadacz wyżej wymienionej karty uprawniony jest do zakupu biletu ze zniżką na piątkowo-sobotnie koncerty abonamentowe, wydarzenia edukacyjne, koncerty z cyklu *Musica – Ars Amanda* oraz wybrane koncerty kameralne. Dyrektor Naczelny Filharmonii Krakowskiej może zdecydować o rozszerzeniu zakresu zniżki na inne wydarzenia.
 - i) Bilet dla Seniora – dla posiadaczy Karty Seniora, na piątkowo-sobotnie koncerty abonamentowe.
 - j) Bilet dla posiadaczy Legitymacji Działacza Podziemia Komunistycznego – przysługuje działaczom podziemia antykomunistycznego i osobom represjonowanym, posiadającym stosowną imienną legitymację.
 - k) Bilet dla osób z niepełnosprawnościami – podstawą do uzyskania biletu zniżkowego jest okazanie legitymacji osoby z niepełnosprawnością lub orzeczenia o niepełnosprawności. Cykle koncertowe, na które można zakupić bilet zniżkowy podane są na stronie internetowej Filharmonii Krakowskiej.
 - l) Bilet bezpłatny – przysługuje opiekunom grup szkolnych i przedszkolnych na wybrane cykle edukacyjne, w ilości 1 bilet bezpłatny na min. 10 dzieci / uczniów; opiekunom grup szkolnych na koncerty dla młodzieży cyklu *Musica Ars Amanda*, w ilości 1 bilet bezpłatny na 15 dzieci / uczniów. Bilet bezpłatny przysługuje po wcześniejszej rezerwacji biletów dla grupy w Dziale Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej.
5. Kasa biletowa Filharmonii Krakowskiej może prowadzić sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne. Rodzaje biletów, ceny oraz zasady ich sprzedaży są określane odrębnie przez organizatora wydarzenia. Bilety na wydarzenia zewnętrzne nie podlegają rezerwacji.

§ 4

ZWROT BILETÓW I REKLAMACJE

- 1. Bilety zakupione na wydarzenia organizowane przez Filharmonię Krakowską podlegają zwrotowi tylko w przypadku odwołania koncertu, zmiany repertuaru lub zmiany wykonawców. Podstawą do zwrotu należności jest posiadanie biletu na koncert wraz z paragonem fiskalnym lub fakturą. Zwrot biletów następuje w tej samej formie płatności w jakiej dokonano zakupu.
- 2. Zakupiony bilet nie podlega wymianie na bilet na inny koncert.
- 3. Miejsce na widowni, na które został zakupiony bilet nie podlega wymianie na inne miejsce na widowni w ramach tego samego wydarzenia.
- 4. Bilety normalne nie podlegają zamianie na bilety ulgowe ani odwrotnie. Ta zasada dotyczy również



wszystkich biletów objętych ulgami i zniżkami.

5. W przypadku zakupu abonamentu na wydarzenia Filharmonii Krakowskiej, w sytuacji odwołania wydarzenia, zmiany repertuaru lub wykonawców kupującemu przysługuje zwrot należności wyłącznie za to wydarzenie.
6. W przypadku odwołania wydarzenia, informacje na temat dokonywania zwrotu biletów oraz informacje na temat możliwości reklamacji będą udzielane w Dziale Organizacji Widowni i Analiz Publiczności Filharmonii Krakowskiej pod nr tel. +48 (12) 619 87 22 lub mailowo: widownia@filharmoniakrakow.pl.
7. Sprzedaż i zwrot biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne jest prowadzona na zasadach określonych przez organizatorów tych wydarzeń.

§ 5

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

1. Każdy uczestnik wydarzenia, bez względu na wiek musi posiadać ważny bilet.
2. Spóźnieni będą wpuszczani na salę wyłącznie w trakcie przerwy. W przypadku wydarzenia bez przerwy, osoby spóźnione nie będą wpuszczane na salę. W takich sytuacjach nie przysługuje im zwrot za bilety.
3. Słuchacze proszeni są o pozostawienie okryć wierzchnich oraz bagaży w szatni na czas koncertu. Filharmonia Krakowska nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione w szatni.
4. W Filharmonii Krakowskiej panuje zakaz wnoszenia jedzenia oraz napojów do sali, w której odbywa się wydarzenie.
5. Podczas trwania koncertu zabrania się używania telefonów komórkowych, robienia zdjęć oraz nagrywania.
6. Czas trwania koncertu podany na stronie internetowej ma charakter orientacyjny i może ulec zmianie. Zmiana czasu trwania koncertu nie stanowi podstawy do zwrotu biletu.
7. Koncerty dla dorosłych nie są dostosowane do potrzeb dzieci do 3 roku życia. W trosce o komfort odbioru wydarzenia przez wszystkich uczestników, udział dzieci do 3 roku życia jest niewskazany.
8. Dzieci do ukończenia 13 roku życia mogą uczestniczyć w wydarzeniach organizowanych przez Filharmonię Krakowską wyłącznie pod opieką pełnoletniego opiekuna.
9. Każde zachowanie, które zakłóca odbiór koncertu innym słuchaczom lub artystom, jest niedozwolone.
10. Obsługa widowni może poprosić osobę nie stosującą się do zapisów Regulaminu o natychmiastowe opuszczenie sali koncertowej. Osoby poproszone o opuszczenie sali nie mają prawa do zwrotu kosztów biletu.
11. Zakup biletu na koncert jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na fotografowanie oraz rejestrowanie uczestnika wydarzenia przez osoby upoważnione przez Filharmonię Krakowską. Powstałe materiały mogą być wykorzystywane i publikowane w celach promocyjnych, w tym w mediach społecznościowych, na stronie internetowej, w prasie oraz innych kanałach komunikacji instytucji.

§ 6

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

W związku z wdrożeniem ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (dalej: RODO) Filharmonia im. Karola Szymanowskiego, z siedzibą w Krakowie, z godnie z art 13 ust.1 i ust.2 RODO, informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Filharmonia im. Karola Szymanowskiego w Krakowie, adres: ul. Zwierzyniecka 1, NIP 675-02-00-025, Regon 357077687, telefon: +48 12 619 87 21, +48 12 422 94, +48 12 429 14 38, mail: fk@filharmonia.krakow.pl, zwana dalej Filharmonia im. Karola Szymanowskiego.
2. Filharmonia im. Karola Szymanowskiego powołała inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania Pani/Pana danych osobowych przez Filharmonię im. Karola Szymanowskiego, pisząc na adres email iod@filharmonia.krakow.pl
3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak ich podania wyklucza możliwość rezerwacji biletów na proponowane przez Filharmonię wydarzenia.
4. Podstawą prawną przetwarzania Pana/Pani danych osobowych jest realizacja umowy dotyczącej sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię Krakowską, zwana dalej Umową. Przetwarzanie Pana/Pani danych jest niezbędne do realizacji Umowy.
5. Dane, które przetwarzamy w zakresie: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, wykorzystywane są wyłącznie do podjęcia niezbędnych czynności związanych z rezerwacją i sprzedażą biletów.
6. Pani/Pana dane będą przechowywane przez czas trwania Umowy i w okresie do przedawnienia roszczeń z niej wynikających, w tym roszczeń publiczno-prawnych chyba że przepisy szczególne przewidują dłuższy okres przechowywania.
7. Administrator nie przekazuje Pani/Pana danych osobowych innym podmiotom, dane te nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowych.
8. Posiada Pani/Pan prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, uzupełnienia, przenoszenia, a także prawo sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do ograniczenia przetwarzania danych.
9. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
10. Administrator nie będzie podejmował wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.