

Załącznik nr 1 do Zarządzenie nr 38 / 2021 z dnia 04.08.2021 Dyrektora Naczelnego Filharmonii im. Karola Szymanowskiego w Krakowie w sprawie: **Wprowadzenia Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów w Filharmonii im. K Szymanowskiego w Krakowie**

Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów

w Filharmonii im. Karola Szymanowskiego w Krakowie

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię im Karola Szymanowskiego w Krakowie (zwany dalej „Regulaminem”) oraz szczególne zasady sprzedaży internetowej biletów i 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”), w których uczestniczą słuchacze,
 - b. „wydarzeniu organizowanym przez podmiot zewnętrzny” - należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w Filharmonii, których organizatorem nie jest Filharmonia, na które na podstawie odrębnych umów organizator zlecił Filharmonii sprzedaż biletów,
 - c. „wydarzeniu specjalnym” - należy przez to rozumieć koncerty organizowane przez Filharmonię o podwyższonych cenach biletów określone w repertuarze Filharmonii,
 - d. „abonamencie” – należy przez to rozumieć bilet zniżkowy obowiązujący na więcej niż jeden koncert, sprzedawany na okres czasowy nie krótszy niż kwartał. Obowiązuje w Filharmonii na stałe miejsce w sezonie koncertowym. Sprzedawany jest oddzielnie na okresy: wrzesień – grudzień, styczeń – marzec oraz kwiecień – czerwiec w czasie sezonu koncertowego.
3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o Kasie Filharmonii, oznacza to kasę biletową mieszczącą się w siedzibie Filharmonii przy ulicy Zwirzyńskiej 1, wejście od ulicy Straszewskiego. Godziny pracy kasy są określone w zależności od godzin rozpoczęcia wydarzeń. Informacja o aktualnych godzinach otwarcia kasy jest dostępna na stronie www.filharmonia.krakow.pl oraz umieszczana przy wejściu do budynku Filharmonii od strony ul. Straszewskiego.

4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej Filharmonii oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: www.filharmonia.krakow.pl.
5. Zakup lub rezerwacja biletu/ abonamentu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania. Sprzedaż biletów na organizowane przez podmioty zewnętrzne jest prowadzona na zasadach określonych przez organizatorów tych wydarzeń.

§ 2

SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia Filharmonii jest prowadzona w Kasie Filharmonii w godzinach jej otwarcia lub w formie sprzedaży internetowej poprzez stronę www.filharmonia.krakow.pl lub poprzez innych pośredników.
2. Kupujący bilet / abonament zobowiązany jest sprawdzić niezwłocznie po dokonaniu zakupu poprawność danych na blankiecie biletu, w szczególności takich jak:
 - 1) Datę wydarzenia
 - 2) Godzinę wydarzenia
 - 3) Miejsce, w którym odbywa się wydarzenie.
 - 4) Po odejściu od kasy reklamacje nie będą uwzględniane.
3. W przypadku zakupu biletu drogą elektroniczną o błędach na bilecie należy poinformować pracowników Działu Promocji pisząc na adres e-mail: widownia@filharmonia.krakow.pl
4. Płatność za zakupione bilety może być dokonywana gotówką, kartą płatniczą lub elektronicznie poprzez systemy płatności elektronicznych lub przelewów bankowych.
5. Filharmonia zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży biletów na wydarzenia w każdej chwili bez podania przyczyny.
6. Płatności za bilety zakupione przez internet obsługuje Spółka Krajowy Integrator Płatności SA 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.
7. Bilety w sprzedaży internetowej można nabywać najpóźniej do 1 godziny przed koncertem (pod warunkiem ich dostępności).
8. Kupując bilet przez internet, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić za bilet korzystając



- z wybranej formy płatności online oferowanej w transferuj.pl.
9. Płatności za zamówione bilety w sprzedaży internetowej należy dokonać w ciągu 30 minut od momentu złożenia zamówienia zakupu i jest to część procesu w systemie transferuj.pl.
 10. W przypadku braku dokonania płatności w terminie, złożone zamówienie zakupu zostaje anulowane.
 11. Odbiór biletów opłaconych przelewem bankowym możliwy jest w Kasie Biletowej Filharmonii w godzinach jej otwarcia do 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, przez osobę, która dokonała zakupu biletu, a w przypadku biletu ulgowego – dodatkowo za okazaniem dokumentu upoważniającego do zniżki.
 12. W przypadku reklamacji procedury zakupu biletów prosimy o kontakt z Działem Promocji Filharmonii pod nr tel. +48 (12) 619 87 22 lub mailowo: widownia@filharmonia.krakow.pl. Czas rozpatrzenia reklamacji: 7 dni roboczych od daty zgłoszenia.
 13. Istnieje możliwość wystawienia faktury za bilety opłacone przelewem. Wpłatę należy zrobić 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 przy rezerwacji lub w kasie przed wydrukowaniem biletów podając numer NIP. W przypadku braku zgłoszenia chęci otrzymania faktury nie będzie ona wystawiona.

§ 3

REZERWACJA BILETÓW

1. Rezerwacji biletów można dokonać osobiście, telefonicznie i mailowo w Dziale Promocji Filharmonii, ul. Zwierzyniecka 1, II p., pok. 15, tel.: tel. +48 (12) 619 87 22, tel/fax +48 (12) 429 13 45 od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-16:00, widownia@filharmonia.krakow.pl.
2. Rezerwacja biletów drogą elektroniczną za pomocą formularza dostępnego na podstronie właściwej danemu wydarzeniu na www.filharmonia.krakow.pl jest ważna po otrzymaniu potwierdzenia mailowego lub telefonicznego od pracownika Działu Promocji Filharmonii. Rezerwacja jest możliwa tylko na wydarzenia, na które została uruchomiona sprzedaż biletów. Zgłoszenie rezerwacji mailowej w piątek po godzinie 16 oraz w weekendy i święta będą realizowane w ciągu najbliższych dni roboczych.
3. Zarezerwowane bilety należy zakupić w kasie biletowej w godzinach jej otwarcia w terminie nie dłuższym niż 3 dni przed wydarzeniem, na które bilet obowiązuje. Po upływie terminu zakupu zarezerwowanych biletów, rezerwacja jest anulowana bez wysyłania dodatkowej informacji do osoby

rezerwującej. Zarezerwowane bilety można opłacić przelewem na konto Filharmonii w banku PKO BP S.A. NR: 06 1020 2892 0000 5402 0554 4962

4. Rezerwacji pojedynczych biletów na koncerty objęte abonamentem można dokonać dopiero po zakończeniu sprzedaży abonamentów. Terminy sprzedaży abonamentów są podawane na stronie internetowej Filharmonii www.filharmonia.krakow.pl

§ 4

ZWROT BILETÓW I REKLAMACJE

1. Bilety zakupione na wydarzenia organizowane przez Filharmonię podlegają zwrotowi TYLKO w przypadku odwołania koncertu lub zmiany repertuaru (w tym wykonawców). Podstawą do zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu na koncert wraz z paragonem fiskalnym lub fakturą. Zwrot biletów następuje w Kasie Filharmonii lub przelewem.
2. W przypadku zakupu Abonamentu na koncerty w Filharmonii w sytuacji odwołania Koncertu abonamentowego Kupującemu przysługuje wyłącznie zwrot należności za odwołany koncert.
3. W przypadku odwołania Koncertu lub innego wydarzenia informacje na temat dokonywania zwrotu biletów oraz informacje na temat reklamacji będą udzielane przez Dział Promocji Filharmonii pod nr tel. +48 (12) 619 87 22 lub mailowo: widownia@filharmonia.krakow.pl

§ 5

BILETY WSTĘPU

1. Ceny biletów wstępu na koncerty oraz abonamentów do Filharmonii są każdorazowo regulowane zarządzeniem Dyrektora Naczelnego na dany sezon artystyczny.
2. Do uczestnictwa w koncercie upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu/abonament na koncert, ważną akredytację lub zaproszenie wydane przez Dział Promocji Filharmonii.
3. Filharmonia prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów: bilet normalny, bilet ulgowy, bilet grupowy, wejściówka, abonament, bilet bezpłatny dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz osób z niepełnosprawnościami, bilet dla posiadacza Karty Dużej Rodziny, Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+ i 4+, Karty Krakowskiej, Karty Seniora, dla posiadaczy Legitymacji Działaczy Podziemia Komunistycznego. Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w koncercie.
4. Filharmonia prowadzi również sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez podmioty

zewnątrzny. Rodzaje biletów na te wydarzenia określone są odrębnie przed każdym wydarzeniem.

§ 6

RODZAJE BILETÓW WSTĘPU (wydarzenia organizowane przez Filharmonię)

1. Bilet normalny - uprawniający do wstępu na koncert z miejscem siedzącym. Bilet normalny sprzedawany jest osobie, która nie spełnia warunków do nabycia biletu innego rodzaju.
2. Bilet ulgowy - do zakupu biletów ulgowych (uprawnieni) są: uczniowie, studenci (studiów I, II i III stopnia), renciści, emeryci, opiekunowie osób z niepełnosprawnościami, pracownicy instytucji kultury, nauczyciele szkolnictwa muzycznego, posiadacze odznaki "Zasłużony działacz kultury", posiadacze młodzieżowej karty EURO<26 - za okazaniem dokumentu upoważniającego do zniżki w momencie zakupu biletu.
3. Bilety grupowe
 - a. Bilety grupowe można zakupić na koncerty Symfoniczne, Oratoryjne, Chóralne
 - b. Do zakupu biletów grupowych na wydarzenia organizowane przez Filharmonię upoważnione są grupy zorganizowane liczące min. 10 osób po uprzedniej rezerwacji w Dziale Promocji Filharmonii: pod nr tel. + 48 (12) 619 87 22 lub e-mail: widownia@filharmonia.krakow.pl.
4. Bilet bezpłatny obowiązuje dla grup szkolnych i przedszkolnych na
 - a. koncertach dla dzieci – 1 opiekun na min. 10 osób;
 - b. na koncertach dla młodzieży Musica Ars Amanda – 1 opiekun na 15 osób;
5. Bilet dla osób z niepełnosprawnościami - osoby z niepełnosprawnościami są uprawnione do biletu bezpłatnego. Jest możliwość uzyskania pomocy asystenta podczas wizyty w Filharmonii. Taką potrzebę należy zgłosić Koordynatorowi ds. Dostępności. Dane koordynatora dostępne są na stronie www.filharmonia.krakow.pl/Dostepnosc
6. Abonament
 - a. Abonament – to bilet zniżkowy na obowiązujący na więcej niż jeden koncert, sprzedawany na okres czasowy nie krótszy niż kwartał.

- b. Dokładne informacje dotyczące koncertów objętych abonamentem dostępne są na stronie www.filharmonia.krakow.pl/Abonamenty
 - c. Przy zakupie abonamentów kupujący wybiera miejsce na Sali koncertowej, które jest na stałe przypisane do abonamentu. Kupujący otrzymuje również listę wydarzeń objętych abonamentem.
 - d. Rodzaje Abonamentów:
 - i. Abonamenty roczne mogą być sprzedawane na wydarzenia z cyklu: Koncerty Musica Ars Amanda, Koncerty dla dzieci, Koncerty Uniwersyteckie, Smykowe Granie;
 - ii. Abonamenty kwartalne mogą być sprzedawane na Koncerty symfoniczne, oratoryjne i chóralne na miesiące: styczeń - marzec, kwiecień - czerwiec, wrzesień – grudzień lub październik-grudzień (w zależności od daty koncertu inauguracyjnego w danym sezonie artystycznym).
7. Wejściówka
- a. Do zakupu wejściówek na wolne miejsca siedzące w dniu koncertu upoważnieni są studenci i uczniowie za okazaniem legitymacji.
 - b. Ilość wejściówek jest i o ich ilości decyduje organizator wydarzenia.
8. Posiadacz Karty Dużej Rodziny, Krakowskiej Karty Rodzinnej 3+ i 4+ uprawniony jest do zakupu jednego biletu wstępu na każdego uprawnionego członka rodziny (karta imienna) na następujące wydarzenia: Koncerty dla dzieci i młodzieży, koncerty z cyklu Smykowe Granie oraz na koncerty symfoniczne, kameralne i oratoryjne organizowane przez Filharmonię, z wyłączeniem wydarzeń specjalnych. Bilet jest przeznaczony dla osoby uprawnionej bez możliwości przekazania go osobom trzecim. Bileter może poprosić o pokazanie karty przy sprawdzaniu biletu.

§ 7

SALE FILHARMONII

1. Widownia Sali Koncertowej Filharmonii Krakowskiej liczy 720 miejsc siedzących. Dokładny plan widowni jest dostępny na stronie www.filharmonia.krakow.pl/Bilety/Plan_sali/
2. Strefa widowni na Koncertach dla dzieci obejmuje 529 miejsca siedzące na parterze Sali Koncertowej.
3. Sala Złota Filharmonii Krakowskiej znajduje się na 1 piętrze Filharmonii. Strefa widowni na Sali Złotej:
 - a. na Koncertach kameralnych obejmuje 100 miejsc siedzących; miejsca są nienumerowane;

- b. na koncertach z cyklu Smykowe Granie obejmuje 60 miejsc; miejsca są nienumerowane.
4. Małe Foyer znajduje się na parterze gmachu Filharmonii. Strefa widowni w Małym Foyer liczy 50 miejsc siedzących.
 5. Filharmonia organizuje koncerty w innych miejscach niż wymienione w niniejszym paragrafie. Informacje o dostępności i ilości miejsc oraz planie sal dostępne są na podstronach www.filharmonia.krakow.pl dedykowanych koncertom organizowanym poza siedzibą Filharmonii przy ul. Zwierzynieckiej 1 w Krakowie.
 6. Ilość biletów przeznaczonych do sprzedaży w okresie epidemii wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§ 8

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, 77+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, 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



FILHARMONIA
im. Karola Szymanowskiego
W KRAKOWIE

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 szczególnie 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.