

**Regulamin sprzedaży biletów online  
w Filharmonii im. H. Wieniawskiego w Lublinie**

**§ 1 Definicje**

Na potrzeby niniejszego regulaminu ustala się następujące znaczenie poniższych pojęć:

1. Filharmonia – Filharmonia im. Henryka Wieniawskiego w Lublinie z siedzibą przy ul. M. Curie-Skłodowskiej 5, 20-029 Lublin, REGON: 000279568, NIP: 712-01-63-820, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego pod numerem 06.
2. Wydarzenie – koncerty i inne wydarzenia artystyczne znajdujące się w repertuarze Filharmonii, z wyjątkiem wydarzeń oznaczonych informacją „Zewnętrzny organizator”.
3. Kupujący – osoba nabywająca bilet dla siebie lub dla osób trzecich.
4. Sprzedaż – sprzedaż biletów za pośrednictwem Systemu online.
5. System online – moduł na stronie internetowej Filharmonii służący do zakupu biletów wstępu bezpośrednio ze strony internetowej Filharmonii.
6. Bilet – bilet elektroniczny zakupiony drogą online, przesyłany w formie pdf na podany adres e-mail.
7. Kolektor danych – urządzenie do skanowania kodu QR będącego integralną częścią biletu elektronicznego.
8. Kasa – kasa Filharmonii zlokalizowana w siedzibie Filharmonii przy ul. M. Curie-Skłodowskiej 5, tel. 81-53-15-112, 81-53-15-118.
9. Pośrednik płatności online – podmiot wykonujący na rzecz Filharmonii usługi płatnicze za bilety zakupione online.
10. Regulamin – postanowienia zapisane w niniejszym dokumencie.

**§ 2 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię za pośrednictwem Systemu online.
2. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej Filharmonii, oznacza to stronę internetową, dostępną pod adresem głównym [www.filharmonialubelska.pl](http://www.filharmonialubelska.pl) oraz pod adresami: [www.filharmonialubelska.eu](http://www.filharmonialubelska.eu), [www.filharmonialubelska.com](http://www.filharmonialubelska.com)
3. Zakup biletu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu, zobowiązanie do ich stosowania oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zamówienia.
4. Każdy Kupujący, korzystający z Systemu online, zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, gdyż warunki w nim zawarte stanowią integralną część umowy zawieranej na sprzedaż biletów z Filharmonią i w chwili składania zamówienia następuje złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody na poniższe warunki. Jeśli Kupujący nie chce wyrazić zgody na poniższe warunki, powinien zrezygnować z zakupu w trybie online

### § 3 Sprzedaż Biletów

1. Filharmonia oferuje sprzedaż biletów za pośrednictwem Systemu online.
2. Przy ich zakupie istnieje konieczność dokonania płatności jednym z dwóch kanałów:
  - a) za pomocą karty kredytowej Visa lub Euro/Mastercard.
  - b) w formie e-przelewu
3. Bilety w Systemie online powinny być opłacone bezpośrednio w momencie złożenia zamówienia, w przeciwnym wypadku rezerwacja zostanie anulowana, a bilety przeznaczone przez Filharmonię do sprzedaży. Dotyczy to również sytuacji, gdy bank Kupującego, mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty, nie przysłał potwierdzenia wykonania płatności. Wówczas także wybrane wcześniej miejsca zostaną zwolnione.
4. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie zawsze jest równoznaczny z brakiem dostępności biletów. W tym przypadku wskazany jest kontakt z Kasą Filharmonii, tel. 81-53-15-112, 81-53-15-118.
5. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem za bilety zakupione w Systemie online przeprowadzane są za pośrednictwem PayPro SA. (zgodnie z regulaminem serwisu Dotpay), ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, NIP: 7792369887, numer wpisu do KRS: 0000347935, właściciel portalu [www.dotpay.pl](http://www.dotpay.pl)



6. Koszt transakcji obejmuje prowizję serwisu płatności online w wysokości 1% od wartości transakcji.
7. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. (Dz.U. 2010 nr 138 poz. 930), odnoszącym się do sprzedaży i płatności drogą internetową.

### § 4 Bilety, faktury

1. Filharmonia prowadzi przez Internet sprzedaż biletów normalnych, ulgowych oraz szkolnych. Inne rodzaje biletów, przysługujące osobom posiadającym przywileje określone w *Regulaminie sprzedaży, rezerwacji i zwrotu biletów w Filharmonii im. H. Wieniawskiego w Lublinie* można nabyć wyłącznie w Kasie Filharmonii po okazaniu dokumentu uprawniającego do otrzymania ulgi.
2. Nabywcy biletów drogą elektroniczną zobowiązani są do okazania stosownego dokumentu uprawniającego do ulgi przy wejściu na salę koncertową.
3. Filharmonia ustala, że nie ma ograniczeń ilościowych przy jednorazowym zakupie w Systemie online.
4. W przypadku zakupów online, biletem wstępu na wydarzenie jest bilet przesłany w formacie PDF na adres mailowy wskazany przez Kupującego. Zostaje on przesłany po zaksięgowaniu na koncie Dotpay płatności dokonanej przez Kupującego. Należy go

wydrukować lub zachować w pamięci przenośnego urządzenia elektronicznego (telefon, smartfon, tablet) i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie.

5. Bilet można również pobrać z poziomu konta użytkownika na stronie [www.bilety.filharmonialubelska.pl](http://www.bilety.filharmonialubelska.pl) w zakładce: „Twoje konto/E-bilety, e-faktury/Pobierz e-bilet”.
6. Bilet umożliwia jednorazowe wejście na określone w nim wydarzenie. Zawarty na nim kod QR ważny jest tylko podczas pierwszego skanowania kolektorem danych i tylko na dane wydarzenie. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności w przypadku udostępnienia druku osobom trzecim. Filharmonia zastrzega sobie prawo odmowy wstępu na wydarzenie osobom posiadającym ten sam bilet.
7. Bilet nieczytelny, zniszczony, uszkodzony bądź wyświetlony na ekranie telefonu, smartfona, tabletu lub innego przenośnego urządzenia elektronicznego w sposób uniemożliwiający jego skanowanie kolektorem danych, może zostać uznany za nieważny.
8. Bilet na wydarzenie nie jest dokumentem imiennym, ale dokumentem na okaziciela i legitymuje w zakresie prawa wejścia na wydarzenie osobę, która okaże bilet elektroniczny obsłudze wydarzenia.
9. Faktura VAT może być wystawiona wyłącznie na osobę lub firmę, która zakupiła bilety online.
10. W Systemie online nie jest możliwy zakup biletów grupowych dokonywany w imieniu podmiotów prawnych, z odroczonym terminem płatności (np. szkoły, instytucje publiczne, przedsiębiorstwa i inne). Rezerwację takich biletów oraz płatność za nie reguluje oddzielny *Regulamin sprzedaży, rezerwacji i zwrotu biletów w Filharmonii im. H. Wieniawskiego w Lublinie*.

## **§ 5 Etapy zakupu biletu elektronicznego**

1. Aby dokonać zakupu Biletu na Wydarzenia w Filharmonii w Lublinie należy:
  - a) wybrać z Repertuaru Wydarzenie i wejść na podstronę wybranego Wydarzenia poprzez przycisk „Kup bilet”;
  - b) zapoznać się z cennikiem widocznym pod tytułem wydarzenia i kliknąć ikonę „Kup bilet”;
  - c) dokonać wyboru miejsca na planie sali koncertowej;
  - d) po wyborze miejsca na planie sali ponownie kliknąć ikonę „Kup bilet”;
  - e) dokonać wyboru rodzaju biletu: normalny, ulgowy lub szkolny, a także ikony: „Chcę otrzymać e-bilet” oraz/lub „Chcę otrzymać fakturę” (tylko, jeśli chcemy otrzymać fakturę VAT) i ponownie kliknąć ikonę „Kup bilet”;
  - f) wypełnić formularz rejestracyjny danymi osobowymi i zaakceptować niniejszy Regulamin, będący jednocześnie zgodą na przetwarzanie danych osobowych w zakresie realizacji zamówienia lub, w przypadku posiadania własnego konta, zalogować się do zakładki „Twoje konto”;
  - g) wybrać metodę płatności zgodnie z instrukcjami podanymi przez [dotpay.pl](http://dotpay.pl) i wykonać płatność;

- h) odebrać ze wskazanego w formularzu danych osobowych adresu e-mail bilet lub bilety (do każdego miejsca na sali generowany jest oddzielny bilet elektroniczny) w formie pliku PDF i zachować do kontroli;
  - i) odebrać z adresu e-mail wskazanego w formularzu danych osobowych fakturę elektroniczną (w przypadku wyboru takiej opcji).
2. Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia danych umieszczonych na bilecie z danymi zawartymi w złożonym przez Kupującego zamówieniu.
  3. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za dokonanie przez Kupującego błędnego wyboru wydarzenia ani za błędne uzupełnienie formularza danych osobowych, a w szczególności podania błędnego adresu e-mail i wynikające z tego faktu konsekwencje.

## **§ 6 Zwroty**

1. Filharmonia nie dokonuje zwrotów za bilety zakupione w Systemie online. Wyjątkiem jest zwrot biletów z powodu odwołania wydarzenia lub zmiany terminu wydarzenia.
2. W przypadkach wymienionych w ust. 1, Filharmonia niezwłocznie poinformuje o tym fakcie Kupującego poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej [www.filharmonialubelska.pl](http://www.filharmonialubelska.pl) Dodatkowo Kupujący mogą otrzymać informację e-mailem lub mogą zostać poinformowani telefonicznie.
3. W przypadku odwołania wydarzenia Filharmonia dokonuje zwrotu środków na rachunek bankowy lub kartę kredytową, z której dokonana była płatność w terminie do 30 dni roboczych bez uwzględniania opłaty manipulacyjnej.
4. W przypadku zmiany terminu wydarzenia, należy poinformować Kasę Filharmonii o chęci otrzymania zwrotu za zakupiony/-e bilet/-y pod nr tel. 81-53-15-112 oraz 81-53-15-118 lub mailowo: [bilety@filharmonialubelska.pl](mailto:bilety@filharmonialubelska.pl) Procedura zwrotu powinna zawierać dane osobowe umożliwiające identyfikację Kupującego i płatności w Systemie online:
  - a) imię i nazwisko;
  - b) adres e-mail wskazany w procesie rejestracji w Systemie online;
  - c) tytuł i datę wydarzenia, na które został/-y zakupiony bilet/-y;
  - d) numer rezerwacji widoczny we wszystkich mailach potwierdzających dokonanie rezerwacji i płatności oraz na blankiecie biletu, który jest załącznikiem pdf do otrzymanej korespondencji;
  - e) numer transakcji Dotpay, widoczny w korespondencji przesyłanej przez pośrednika płatności online na adres e-mail wskazany w procesie rejestracji.
4. W przypadku zwrotu z powodu zmiany terminu wydarzenia Filharmonia dokonuje zwrotu środków na rachunek bankowy lub kartę kredytową, z której dokonana była płatność w terminie do 30 dni roboczych bez uwzględniania opłaty manipulacyjnej.
5. Bilety niewykorzystane, które utraciły ważność nie podlegają zwrotowi ani wymianie na bilety na inne wydarzenia.

## **§ 7 Reklamacje**

1. W przypadku reklamacji prosimy o kontakt z Kasą, nr tel. 81-53-15-112, 81-53-15-118 lub drogą e-mail na adres: [bilety@filharmonialubelska.pl](mailto:bilety@filharmonialubelska.pl). Czas rozpatrzenia reklamacji: 7 dni roboczych od daty zgłoszenia.

## **§ 8**

### **Ochrona danych w Systemie online**

1. Administratorem danych osobowych uzyskiwanych od Kupujących w procesie sprzedaży jest Filharmonia, z zastrzeżeniem ust. 5.
2. Dane osobowe Kupującego nie są przekazywane przez Filharmonię innym stronom bez wiedzy i zgody kupującego z wyjątkiem firmy PayPro SA., która obsługuje System sprzedaży online należący do Filharmonii.
3. Złożenie zamówienia w Systemie online przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez niego zgody na przechowywanie i przetwarzanie przez Filharmonię danych osobowych wskazanych przez Kupującego w celu realizacji zamówienia, niezbędnego do kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online.
4. Przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w obowiązujących przepisach.
5. Każda osoba udostępniająca swoje dane osobowe ma prawo nieograniczonego dostępu do nich, jak również do ich poprawiania i uaktualniania lub usunięcia.
6. Filharmonia przekazuje PayPro SA. dane osobowe Kupujących i zezwala na ich wykorzystywanie przez PayPro SA. w celu obsługi realizacji płatności dokonywanych z udziałem Kupujących w ramach systemu sprzedaży online w związku z korzystaniem przez nich z systemu sprzedaży online, a także w celu wypełnienia przez PayPro SA. obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa i związanych z obsługą ww. płatności. Przekazanie danych osobowych Kupujących spółce PayPro SA. dotyczy danych niezbędnych do realizacji celów opisanych powyżej i obejmuje w szczególności: imię i nazwisko, adres, adres e-mail. W odniesieniu do przekazanych danych osobowych PayPro SA. staje się ich administratorem. Powierzenie PayPro SA. przez Filharmonię przetwarzania danych osobowych Kupujących następuje na czas trwania umowy pomiędzy Filharmonią a PayPro SA. oraz obejmuje dane osobowe niezbędne do realizacji tego celu.
7. Kupujący wyraża zgodę na wykonywanie przez PayPro SA. na danych osobowych wszelkich możliwych i dozwolonych prawem operacji w takim zakresie, w jakim jest to konieczne dla realizacji wskazanych w Regulaminie celów przetwarzania tych danych osobowych osób, o których mowa powyżej.
8. Dane osobowe, do których przetwarzania uprawnione jest PayPro SA. na podstawie Regulaminu, mogą w wyniku tego przetwarzania być przekazywane podmiotom uprawnionych do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości (w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego, Generalnemu Inspektorowi Informacji Finansowej, Narodowemu Bankowi Polskiemu oraz organom skarbowym), a także zostać ujawnione pracownikom PayPro SA.

9. Filharmonia wykorzystuje pliki „Cookies”, w których znajdują się informacje niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu sprzedaży biletów online, w szczególności procesu autoryzacji i zapamiętywania ustawień osobistych. Za pomocą plików „cookies” nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe.

### **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin sprzedaży online dostępny jest na stronie internetowej oraz w Kasie Filharmonii.
2. Filharmonia zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz właściwych ustaw.
4. Wszelkie spory pomiędzy Filharmonią a Kupującymi będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Filharmonii.