

Załącznik nr 1 do Zarządzenia Dyrektora nr 71/2021 z dnia 22 października 2021 roku.

**Regulamin sprzedaży, rezerwacji i zwrotu biletów w Filharmonii im. H. Wieniawskiego
w Lublinie**

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię im. H. Wieniawskiego w Lublinie (zwany dalej „Regulaminem”).
2. Na potrzeby Regulaminu przez pojęcie „wydarzenie” rozumie się koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Filharmonię im. H. Wieniawskiego w Lublinie (zwaną dalej „Filharmonią”), w których uczestniczą słuchacze.
3. Zakup, rezerwacja lub zwrot biletu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej Filharmonii, oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: www.filharmonialubelska.pl

§2 Bilety

1. Bilety wstępu z oderwanym kuponem kontrolnym są nieważne. Powyższe nie dotyczy biletów zakupionych za pośrednictwem strony internetowej Filharmonii.
2. Cena biletu jest ceną brutto i zawiera w sobie podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w momencie jego sprzedaży.
3. Niewykorzystany bilet traci ważność.
4. Filharmonia nie wymienia nabytych biletów.
5. Bilet na wydarzenie nie może być używany w akcjach promocyjnych i reklamowych (w tym w konkursach lub loteriach), czy innych celach handlowych bez zgody Filharmonii.
6. Ceny biletów ustalane są na podstawie odrębnych zarządzeń dyrektora Filharmonii.
7. Filharmonia zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany jego daty, miejsca, zmiany w repertuarze, jak również zmiany wykonawców wydarzenia bez podania przyczyny. W przypadku odwołania wydarzenia, zmiany jego daty lub miejsca przysługuje zwrot za zakupiony bilet według zasad opisanych w §8 Regulaminu.

§3 Rodzaje biletów i ulg

1. Filharmonia prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów: bilet normalny, bilet ulgowy, bilet szkolny oraz bilety specjalne, tj.: bilet dla posiadacza Karty Dużej Rodziny; Karty Rodzina 3+; Lubelskiej Karty Seniora; bilet rodzinny; bilet dla uczniów, studentów i doktorantów szkół artystycznych; karnety; bilet grupowy powyżej 10 osób.
2. Bilet wskazuje należne kupującemu miejsce siedzące.
3. **Bilet normalny** sprzedawany jest osobie, która nie spełnia warunków do nabycia biletu innego rodzaju.

4. **Bilet ulgowy** uprawnia do wzięcia udziału z miejscem siedzącym na wybrane wydarzenia, oraz przysługuje osobie, która spełnia jeden z niżej wskazanych warunków:
 - a) jest emerytem lub rencistą;
 - b) jest kombatantem;
 - c) jest osobą z orzeczoną niepełnosprawnością (ulga dotyczy również jednego opiekuna osoby niepełnosprawnej, która przyszła na wydarzenie);
 - d) jest nauczycielem akademicki lub szkolnym;
 - e) jest doktorantem.
5. **Bilet szkolny** uprawnia do wzięcia udziału z miejscem siedzącym na wybrane wydarzenia, oraz przysługuje osobie, która spełnia jeden z niżej wskazanych warunków:
 - a) jest dzieckiem w wieku do 6 lat;
 - b) jest uczniem szkoły podstawowej lub ponadpodstawowej;
 - c) jest studentem I lub II stopnia studiów dziennych, zaocznych lub wieczorowych do ukończenia 26. roku życia.
6. **Bilety specjalne** przysługują osobom, które w momencie zakupu biletu w Kasie Filharmonii okażą dokument uprawniający do otrzymania ulgi. Bilet specjalny uprawnia do wzięcia udziału z miejscem siedzącym na wybrane wydarzenia, oraz przysługuje osobie, która spełnia jeden z niżej wskazanych warunków:
 - a) jest posiadaczem Karty Dużej Rodziny lub Karty Rodzina 3+;
 - b) jest posiadaczem Lubelskiej Karty Seniora;
 - c) dla osoby z dzieckiem do 18 r.ż. – bilet rodzinny;
 - d) jest uczniem, studentem lub doktorantem szkoły artystycznej.
7. **Biletem grupowym** jest bilet sprzedawany dla grupy co najmniej 10 osób. Bilet grupowy wystawiany jest oddzielnie dla każdego członka grupy. Wskazana na bilecie cena jest ceną zakupu jednego biletu.
8. **Karnet** uprawnia do wzięcia udziału z miejscem siedzącym na wybrane wydarzenia wyznaczone przez Filharmonię w danym miesiącu. Karnet nabywa się w Kasie Filharmonii.
9. Ulgi w cenie biletu nie dotyczą wydarzeń specjalnych i imprez obcych organizowanych w Filharmonii.

§4 Sprzedaż

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię odbywa się:
 - a) w Kasie Filharmonii,
 - b) za pośrednictwem strony internetowej Filharmonii.
2. Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej reguluje *Regulamin sprzedaży biletów on-line* obowiązujący w Filharmonii im. H. Wieniawskiego w Lublinie.
3. Zapłata za bilet w Kasie może nastąpić w gotówce (PLN) lub kartą płatniczą (PLN).
4. Osoby zakupujące bilety przez stronę internetową Filharmonii zobowiązane są bilet wydrukować i udać się z nim bezpośrednio na wydarzenie (Kasa Filharmonii nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową).
5. Przy zakupie biletów w Kasie Filharmonia wydaje paragon fiskalny.
6. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić w momencie zakupu biletu/ów lub dokonania rezerwacji.

7. Filharmonia zastrzega sobie prawo do rezerwacji i sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

§5 Rezerwacja

1. Rezerwacją biletów zajmuje się Kasa Filharmonii.
2. Bilety na wydarzenia można zarezerwować:
 - a) osobiście;
 - b) mailowo na adres bilety@filharmonialubelska.pl;
 - c) telefonicznie pod nr: 81-53-15-112, 81-53-15-118;
3. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
 - a) rodzaj biletu i ilość miejsc;
 - b) imię i nazwisko;
 - c) nr telefonu kontaktowego;
4. Odmowa podania danych określonych w ust. 3 uniemożliwia dokonanie rezerwacji.
5. Rezerwacja jest dokonywana na konkretne miejsce siedzące wyznaczone przez Filharmonię.
6. Rezerwacje ważne są do 10 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem wydarzenia. W tym terminie zarezerwowane bilety należy opłacić i odebrać. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie anulowana.
7. Możliwość dokonania rezerwacji kończy się na 2 tygodnie przed wydarzeniem.
8. Filharmonia zastrzega sobie możliwość zmiany terminu odbioru biletów na poszczególne wydarzenia. W takiej sytuacji pracownik Filharmonii przyjmujący rezerwację jest zobowiązany do poinformowania rezerwującego o zmienionym terminie odbioru biletów.

§6 Zasady organizacji widowni

1. Filharmonia ma prawo odmówić wejścia na widownię w przypadku spóźnienia na wydarzenie. W takim przypadku wejście będzie możliwe w przerwie wydarzenia.
2. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych oraz nakaz wyłączenia sygnałów dźwiękowych w urządzeniach elektronicznych. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy.
3. Uczestnictwo w wydarzeniu organizowanym przez Filharmonię jest jednoczesnym udzieleniem zgody przez uczestnika na nieodpłatne utrwalanie oraz rozpowszechnianie wizerunku jego osoby podczas jego pobytu w miejscu wydarzenia organizowanego przez Filharmonię. Zgoda obejmuje wykorzystanie wizerunku w materiałach Filharmonii dla celów promocyjnych, archiwalnych oraz informacyjnych.

§8 Zwroty

1. Zwrot biletów zakupionych w Kasie Filharmonii przyjmowany jest najpóźniej na 10 dni przed planowanym wydarzeniem i dokonać go można wyłącznie w Kasie Filharmonii.
2. Zwrot biletów odbywa się poprzez wypełnienie specjalnego formularza dotyczącego zwrotu biletu, dostępnego w Kasie Filharmonii.

3. Podstawą do zwrotu biletu zakupionego w Kasie jest bilet z paragonem. Dokonując zakupu biletu na fakturę przy dokonywaniu zwrotu należy okazać fakturę VAT potwierdzającą zakup biletu. Brak ww. dokumentu uprawnia pracownika Filharmonii do odmowy przyjęcia zwrotu biletu.
4. W przypadku, gdy nabycie biletu w Kasie zostanie potwierdzone fakturą VAT, podstawą do zwrotu biletu jest akceptacja nabywcy do otrzymania od Filharmonii korekty faktury VAT.
5. W przypadku zagubienia paragonu osoba zwracająca bilet zobowiązana jest do wypełnienia specjalnego oświadczenia o zagubieniu paragonu, dostępnego w Kasie Filharmonii.
6. Filharmonia zwróci cenę biletu gotówką w Kasie na podstawie okazanego dowodu zakupu. W przypadku płatności kartą płatniczą, kredytową lub debetową, zwrot należności następuje na ten sam nr rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność. Zwrotu należności na kartę płatniczą, kredytową lub debetową można dokonać jedynie właścicielowi karty. W przypadku płatności przelewem Filharmonia dokonuje zwrotów na rachunek bankowy, z którego otrzymała przelew.
7. Filharmonia zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych zasad zwrotu biletów w odniesieniu do wybranych wydarzeń.
8. W przypadku odwołania wydarzenia, zmiany jego daty lub miejsca, informacje na temat dokonywania zwrotu biletów będą udzielane pod nr tel. 81-53-15-112 lub mailowo: bilety@filharmonialubelska.pl
9. W przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia można dokonać zwrotu biletu zakupionego w Kasie Filharmonii do dnia wydarzenia. Po tym terminie zwrot nie przysługuje.
10. W przypadku odwołania wydarzenia można dokonać zwrotu biletu zakupionego w Kasie Filharmonii w wyznaczonym przez Filharmonię terminie. Po tym terminie zwrot nie przysługuje. Jeśli bilety zostały opłacone przelewem tradycyjnym, wtedy zwrot pieniędzy odbywać się będzie automatycznie przez pracownika Kasy Filharmonii na numer rachunku, z którego płatność została wykonana.
11. Wszelkie kwestie dotyczące zwrotu biletów zakupionych online reguluje *Regulamin sprzedaży biletów on-line Filharmonii im. Henryka Wieniawskiego w Lublinie*, dostępny na stronie internetowej <https://filharmonialubelska.pl/regulamin-uslugi/>

§9 Dane osobowe

1. Przekazując Filharmonii w toku rezerwacji swoje dane osobowe, zainteresowany wyraża w ten sposób zgodę na ich przechowywanie i przetwarzanie przez Filharmonię w celu rezerwacji biletów, zakupu biletów oraz niezbędnego kontaktu stron.
2. Otrzymane przez Filharmonię dane osobowe nie są przekazywane osobom trzecim.

§10 Informacje dla widzów niepełnosprawnych

1. Filharmonia jest przystosowana dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
2. Pochyły wjazd dla wózków inwalidzkich zlokalizowana jest od ul. Marii Curie-Skłodowskiej przy głównym wejściu do budynku.

3. Filharmonia dysponuje dwiema windami osobowymi (wymiary wewnętrzne kabiny: 109x149x210 cm, udźwig 630kg) dostosowanymi dla wózków inwalidzkich.
4. Ze względu na specyfikę techniczną widowni i bezpieczeństwo, miejsce dla wózków inwalidzkich znajduje się przy prawym wejściu na salę, na trzecim piętrze. Nie ma możliwości dojazdu wózkiem i ustawienia wózka przy rzędach na widowni.
5. Z uwagi na warunki techniczne liczba miejsc na widowni, w tym miejsc dla widzów poruszających się na wózków inwalidzkich, jest ograniczona.
6. Filharmonia prowadzi rezerwacje specjalnych miejsc na widowni przeznaczonych dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Rezerwacji miejsc można dokonać telefonicznie w kasie Filharmonii na minimum 3 dni przed wydarzeniem.
7. Ze względów technicznych i bezpieczeństwa Filharmonia zastrzega sobie prawo wyłączenia lub ograniczenia miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich na wybrane wydarzenia.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za wydarzenia organizowane w jej siedzibie przez podmioty zewnętrzne, nawet jeżeli sprzedaż biletów na te wydarzenia jest prowadzona przez Kasę Filharmonii.
2. Ewentualnych wyjaśnień dotyczących Regulaminu i jego przepisów udziela Kasa lub sekretariat Filharmonii.
3. Niniejszy Regulamin sprzedaży dostępny jest na stronie internetowej oraz w Kasie Filharmonii.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz właściwych ustaw.
5. Wszelkie spory pomiędzy Filharmonią a Kupującymi będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Filharmonii.
6. Za pozostawioną w szatni odzież obsługa szatni jest obowiązana wydać numerki, stanowiącą podstawę do zwrotu pozostawionej garderoby.
7. W przypadku zagubienia numerka, należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować obsługę szatni.
8. W celu odbioru pozostawionych w szatni rzeczy należy zgłosić się do obsługi szatni po wydarzeniu. W takim przypadku pozostawione w szatni rzeczy będą wydane tylko wówczas, gdy widz będzie w stanie wykazać, że są one jego własnością. W przeciwnym razie z wydaniem rzeczy należy poczekać do chwili, aż wszystkie pozostałe w szatni okrycia zostaną wydane. Wydanie rzeczy w przypadku zagubienia numerka wymaga spisania protokołu przez pracownika szatni.
9. Za zagubiony numerki pobierana jest przez Filharmonię jednorazowa opłata w wysokości 35 zł.