

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

## **§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię im. Henryka 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. Henryka Wieniawskiego w Lublinie (zwaną dalej „Filharmonią” lub „Filharmonią Lubelską”), 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](http://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 oraz nie uprawnia do udziału w innym wydarzeniu.
4. 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.
5. Ceny biletów ustalane są na podstawie odrębnych zarządzeń Dyrektora Filharmonii.
6. 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 §9 Regulaminu.

## **§3 Strefy cenowe**

1. Miejsca na sali koncertowej Filharmonii Lubelskiej podzielone są na trzy strefy cenowe – Strefa I (premium), Strefa II, Strefa III.
2. Ceny biletów na poszczególne miejsca w w/w strefach ustalane są każdorazowo odrębnym zarządzeniem Dyrektora.
3. Strefa I (premium) obejmuje rzędy od VIII do X.
4. Strefa II obejmuje rzędy od III do VII, od XI do XIV oraz następujące miejsca:  
rzęd XV, miejsca 6-23,  
rzęd XVI, miejsca 6-22,  
rzęd XVII, miejsca 6-22,  
rzęd XVIII, miejsca 6-21,

- rząd XIX, miejsca 6-25.
5. Strefa III obejmuje rzędy od I do II, Balkon prawy i lewy oraz następujące miejsca:  
 rząd XV, miejsca 1-5, 24-28,  
 rząd XVI, miejsca 1-5, 23-27,  
 rząd XVII, miejsca 1-5, 23-27,  
 rząd XVIII, miejsca 1-5, 22-26,  
 rząd XIX, miejsca 1-5, 26-30.

#### §4 Rodzaje biletów i ulg

1. Rodzaje biletów sprzedawanych w Filharmonii: bilet normalny, bilet ulgowy, bilet grupowy oraz bilet w ramach karnetu.
2. Zakupiony bilet wskazuje miejsce siedzące w sali koncertowej.
3. **Bilet normalny** – przysługuje osobie, która nie spełnia warunków do nabycia innego rodzaju biletu.
4. **Bilet ulgowy** przysługuje:
  - a) emerytom lub rencistom,
  - b) kombatantom,
  - c) osobom z orzeczoną niepełnosprawnością. Jednemu opiekunowi osoby z orzeczoną niepełnosprawnością wymagającej opieki przysługuje bezpłatny wstęp,
  - d) nauczycielom akademickim, szkolnym lub przedszkolnym,
  - e) doktorantom,
  - f) dzieci i młodzieży szkolnej,
  - g) studentom do 26 roku życia,
  - h) posiadaczom Karty Dużej Rodziny lub Karty Rodzina 3+ (za okazaniem karty oraz dokumentu tożsamości),
  - i) posiadaczom Lubelskiej Karty Seniora (za okazaniem karty oraz dokumentu tożsamości).
5. **Bilet grupowy** przysługuje grupie powyżej 10 osób. Cena biletu grupowego na dany koncert ustalana jest odrębnym zarządzeniem Dyrektora Filharmonii. Dotyczy to również wyszczególnionych grup zorganizowanych. Rodzajów biletów grupowych może być kilka – w zależności od liczebności grupy.
6. **Karnet** uprawnia do wzięcia udziału na wybrane wydarzenia wyznaczone przez Filharmonię w danym miesiącu. Może on obejmować miejsca objęte Strefą I (premium), Strefą II oraz Strefą III. Ponadto w Strefie II i Strefie III może być wyznaczony również karnet ulgowy dla osób, którym przysługują ulgi wskazane w ust. 4 powyżej.
7. Ulgi w cenie biletu nie dotyczą wydarzeń organizowanych w Filharmonii przez podmioty zewnętrzne, które ustalają własne zasady sprzedaży biletów oraz wydarzeń specjalnych.
8. Filharmonia zastrzega sobie prawo do ustalenia specjalnej ceny biletu na dany koncert w odrębnym zarządzeniu Dyrektora Filharmonii.
9. Zaproszenia dla gości Filharmonii obejmują rząd VII, jeśli nie wskazano inaczej.
10. Uczestnik wydarzenia ma obowiązek okazać dokument poświadczający uprawnienie do korzystania z danej ulgi, na prośbę pracownika kasy lub pracownika obsługi widowni, pod

rygorem odmówienia wejścia na dane wydarzenie.

## **§5 Sprzedaż voucherów**

1. Filharmonia Lubelska prowadzi sprzedaż voucherów wartościowych wielokrotnego użycia o wartościach będących wielokrotnością 50 zł w zakresie 50-500 zł.
2. W/w voucher uprawnia do zakupu biletów na wydarzenie, korzystając z wybranego przez siebie rodzaju biletu oraz innych produktów dostępnych w kasie Filharmonii (np. książki, płyty). Po zakupie biletu całkowita kwota dostępna do wykorzystania na voucherze pomniejsza się o cenę zakupionego biletu.
3. Do każdego vouchera przypisany jest unikatowy kod, który kupujący otrzymuje w formie papierowej w postaci specjalnego vouchera zapakowanego w kopertę do tego przeznaczoną.
4. Jeśli wybrane bilety przewyższają kwotę dostępną na voucherze, kupujący winien jest uiścić odpowiednią dopłatę.
5. Vouchery zakupione w danym sezonie artystycznym mają termin ważności od momentu zakupu vouchera do ostatniego dnia czerwca w danym sezonie artystycznym.
6. Podczas jednej transakcji można korzystać z więcej niż jednego vouchera.
7. Vouchery, poza przypadkami wyjątkowymi i za zgodą Dyrektora Filharmonii, nie podlegają zwrotowi.
8. Stawkę podatkową vouchera ustala się na „n/d”, a fiskalizuje się w momencie uiszczenia opłaty za pomocą danego vouchera.

## **§6 Sprzedaż**

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię odbywa się:
  - a) w Kasie Filharmonii,
  - b) za pośrednictwem strony internetowej Filharmonii,
  - c) w biletomacie Filharmonii znajdującym się obok kasy stacjonarnej.
2. Bilety na wszystkie koncerty organizowane przez Filharmonię będą też dostępne w sprzedaży internetowej za pośrednictwem strony internetowej oraz na stronie naszego partnera biletyna.pl, a także na stronach internetowych innych partnerów, w przypadku prowadzenia sprzedaży biletów przez inne podmioty.
3. Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej reguluje odrębny regulamin portalu biletyna.pl lub innych portali prowadzących sprzedaż biletów.
4. Bilety w Kasie można opłacić gotówką (PLN) lub kartą płatniczą (PLN).
5. Kasa Filharmonii nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową.
6. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić przed zakupem biletu/ów lub dokonaniem rezerwacji.
7. Filharmonia zastrzega sobie prawo do rezerwacji i sprzedaży biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.

## **§7 Rezerwacja**

1. Filharmonia dokonuje rezerwacji indywidualnych. Niewykupione rezerwacje w terminie 7 dni od daty rezerwacji zostają anulowane.
2. Filharmonia przyjmuje rezerwacje grup zorganizowanych powyżej 10 osób, po uprzednim uzgodnieniu z Filharmonią.
3. Rezerwacja dla grupy zorganizowanej może zostać dokonana maksymalnie do 10 dni przed danym koncertem oraz opłacona w terminie do 7 dni po dacie utworzenia rezerwacji.
4. Rezerwacją biletów zajmuje się Kasa Filharmonii.
5. Bilety na wydarzenia można zarezerwować:
  - a) osobiście,
  - b) mailowo na adres [bilety@filharmonialubelska.pl](mailto:bilety@filharmonialubelska.pl),
  - c) telefonicznie pod nr: 81-53-15-112.
6. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
  - a) rodzaj biletu i ilość miejsc,
  - b) imię, nazwisko oraz nr telefonu osoby odpowiadającej za kontakt z grupą,
  - c) informacja o ewentualnym wystawieniu faktury,
  - d) przybliżony termin opłacenia rezerwacji.
7. Odmowa podania danych określonych w ust. 6 uniemożliwia dokonanie rezerwacji.
8. Rezerwacja jest dokonywana na konkretne miejsce siedzące wyznaczone przez Filharmonię.
9. 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.

### **§8 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 bez gwarancji zajęcia swojego miejsca.
2. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów oraz nakaz wyłączenia sygnałów dźwiękowych w urządzeniach elektronicznych. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy bez zgody Filharmonii.
3. Biorąc udział w wydarzeniu organizowanym przez Filharmonię, uczestnik musi mieć świadomość, że podczas wydarzenia mogą być wykonywane zdjęcia. Zgodnie z art. 81 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 4.02.1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, zezwolenia nie wymaga rozpowszechnianie wizerunku osoby stanowiącej jedynie szczegół całości takiej jak zgromadzenie, krajobraz, publiczna impreza.

### **§9 Zwroty**

1. 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.
2. 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.

3. W przypadku zagubienia paragonu osoba zwracająca bilet zobowiązana jest do wypełnienia specjalnego oświadczenia o zagubieniu paragonu, dostępnego w Kasie Filharmonii.
4. 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.
5. Filharmonia zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych zasad zwrotu biletów w odniesieniu do wybranych wydarzeń.
6. 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](mailto:bilety@filharmonialubelska.pl)
7. W przypadku zmiany daty lub miejsca wydarzenia można dokonać zwrotu biletu zakupionego w Kasie Filharmonii do dnia wydarzenia. Po tym terminie zwrot nie przysługuje.
8. 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.

## **§10 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych gromadzonych w celach realizacji sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów jest Filharmonia im. H. Wieniawskiego w Lublinie, ul. M. Curie-Skłodowskiej 5, 20-029 Lublin, nr tel.: (081) 531 51 20, e-mail: sekretariat@filharmonialubelska.pl (dalej jako „Administrator”).
2. Ilekroć mowa w niniejszym paragrafie o RODO rozumie się przez to Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
3. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych (dalej jako „IOD”) z którym można kontaktować się we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Z IOD można skontaktować się poprzez adres e-miał: [iod@zeto.lublin.pl](mailto:iod@zeto.lublin.pl)
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest:
  - a) art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – przetwarzanie jest niezbędne do podjęcia działań, na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (sprzedaż, rezerwacja) lub do wykonania umowy (wstęp na wydarzenie, dokonywanie zwrotów, reklamacje),
  - b) art. 6 ust. 1 lit. a) RODO – przetwarzanie jest możliwe na podstawie zgody – w przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji o ofertach i promocjach.
5. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji celów dla których zostały zebrane, a następnie będą przechowywane przez okres:
  - a) do dnia wygaśnięcia roszczeń związanych z zawartą umową – w przypadku danych osobowych zebranych w celach, o których mowa w ust. 3 lit. a).

- b) 2 lat - w przypadku danych osobowych zebranych w celach, o których mowa w ust. 3 lit.
6. Każda osoba, której dane dotyczą posiada prawo do:
- a) uzyskania potwierdzenia czy Pani/ Pana dane osobowe są przetwarzane oraz dostępu do danych osobowych (art. 15 RODO),
  - b) żądania sprostowania dotyczących Pani/ Pana danych osobowych, które są nieprawidłowe oraz żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych (art. 16 RODO),
  - c) żądania ograniczenia przetwarzania, w przypadku zaistnienia przesłanek, o których mowa w (art. 18 ust. 1 RODO),
  - d) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (art. 21 RODO),
  - e) wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
  - f) w zakresie udzielonej zgody - cofnięcia zgody i żądania usunięcia danych (art. 17 RODO) oraz prawo otrzymania swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego oraz prawo przesłania tych danych innemu administratorowi (art. 20 RODO). Wycofania zgody mogą dokonać Państwo poprzez przesłanie stosownej informacji na adres Administratora lub adres poczty elektronicznej Inspektora Ochrony Danych. W przypadku wycofania zgody Administrator niezwłocznie przestaje przetwarzać dane osobowe w celach wskazanych w ust. 4 lit. b).
7. Dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu przetwarzaniu w tym profilowaniu. Podanie danych osobowych oznaczonych jako obowiązkowe jest niezbędne do dokonania zakupu. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne.
8. Otrzymane przez Filharmonię dane osobowe mogą być przekazane podmiotom, które są uprawnione do ich pozyskania na podstawie przepisów prawa, a także dostawcom systemów informatycznych i oprogramowania.

### **§11 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 wózkach 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.

## **§12 Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące sprzedaży biletów obsługuje kasa Filharmonii. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia pisemnego, poprzez złożenie pisma w sekretariacie lub przesłanie pisma na adres poczty elektronicznej sekretariat@filharmonialubelska.pl.
2. Reklamacje będą rozpatrywane przez Filharmonię w terminie 14 dni od daty ich złożenia.

## **§13 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.
3. Niniejszy Regulamin sprzedaży dostępny jest na stronie internetowej oraz w Kasie Filharmonii.
4. Zasady korzystania z szatni określa odrębny regulamin dostępny na stronie internetowej Filharmonii oraz w siedzibie Filharmonii, przy szatni.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.