

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”) oraz – w zakresie, w jakim sprzedaż biletów prowadzona jest przez Filharmonię – na wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne.
2. Na potrzeby Regulaminu przez pojęcie „wydarzenie” rozumie się koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Filharmonię im. Henryka Wieniawskiego w Lublinie, ul. M. Curie-Skłodowskiej 5, 20-029 Lublin, wpisaną do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Organizatora – Województwo Lubelskie pod numerem RIK-06, REGON 000279568, NIP 712-01-63-820, nr tel.: (081) 531 51 20, e-mail: sekretariat@filharmonialubelska.pl (zwaną dalej „Filharmonią” lub „Filharmonią Lubelską”), w których uczestniczą słuchacze, a także wydarzenia organizowane przez podmioty zewnętrzne, w zakresie, w jakim sprzedaż biletów na te wydarzenia prowadzona jest przez Filharmonię, o ile z postanowień Regulaminu lub zasad dotyczących danego wydarzenia nie wynika inaczej. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za organizację, przebieg, zmianę programu, odwołanie ani inne okoliczności dotyczące wydarzeń organizowanych przez podmioty zewnętrzne, nawet jeżeli sprzedaż biletów na te wydarzenia prowadzona jest przez Filharmonię.
3. Zakup lub rezerwacja biletu na wydarzenie oznacza akceptację postanowień 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 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.
7. W przypadku wydarzeń organizowanych przez podmioty zewnętrzne, dla których Filharmonia prowadzi sprzedaż biletów, organizator wydarzenia może określić odrębne

zasady dotyczące cen biletów, ulg, rezerwacji, zwrotów, reklamacji oraz uczestnictwa w wydarzeniu. W takim przypadku zasady te mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu i są podawane do wiadomości kupujących przed dokonaniem zakupu.

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

§4 Rodzaje biletów i ulg

1. Rodzaje biletów sprzedawanych w Filharmonii: bilet normalny, bilet ulgowy, bilet grupowy, bilet w ramach karnetu, bilet pracowniczy oraz bilet młodego muzyka.
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, którym nie przysługuje bilet młodego muzyka,
 - g) studentom do 26 roku życia, którym nie przysługuje bilet młodego muzyka,
 - 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),

- j) grupie powyżej 10 osób, o ile nie wskazano biletu grupowego.
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. Jeśli nie wskazano odrębnej ceny biletu grupowego, dla członków grupy powyżej 10 osób stosuje się bilety ulgowe.
 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. **Bilet pracowniczy** przysługuje każdemu pracownikowi Filharmonii w rozumieniu ustawy z dnia 26.06.1974 r. – Kodeks pracy. Bilet pracowniczy obowiązuje na wybrane koncerty wskazane w zarządzeniu Dyrektora Filharmonii. Każdy pracownik może kupić maksymalnie dwa bilety pracownicze na dane wydarzenie. Bilet pracowniczy uprawnia do zajęcia miejsc wyłącznie w II i III strefie cenowej.
 8. **Bilet młodego muzyka** przysługuje uczniom i studentom szkolnictwa muzycznego, muzykologii oraz edukacji artystycznej z ważną legitymacją szkolną lub studencką.
 9. Ulgi w cenie biletu nie dotyczą wydarzeń organizowanych w Filharmonii przez podmioty zewnętrzne, które ustalają własne zasady sprzedaży biletów oraz wydarzeń specjalnych.
 10. Filharmonia zastrzega sobie prawo do ustalenia specjalnej ceny biletu na dany koncert w odrębnym zarządzeniu Dyrektora Filharmonii.
 11. Zaproszenia dla gości Filharmonii obejmują rząd VII, jeśli nie wskazano inaczej.
 12. 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.
 13. Filharmonia zastrzega sobie prawo do rezerwacji i sprzedaży biletów na wszystkie lub wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, obejmujących w szczególności zniżki procentowe lub kwotowe od ceny danego biletu, a także zniżki przyznawane w ramach współpracy z partnerami, sponsorami lub innymi podmiotami współpracującymi z Filharmonią. Filharmonia zastrzega sobie również prawo do wydawania bezpłatnych wejściówek na wybrane wydarzenia. Warunki, zakres, wysokość oraz zasady korzystania z poszczególnych promocji, zniżek i bezpłatnych wejściówek, w tym krąg osób uprawnionych do ich uzyskania, określane są każdorazowo zarządzeniem Dyrektora Filharmonii, z uwzględnieniem – o ile ma to zastosowanie – warunków współpracy uzgodnionych z partnerem, sponsorem lub innym podmiotem współpracującym.

§5 Sprzedaż voucherów

1. Filharmonia Lubelska prowadzi sprzedaż jednorazowych voucherów kwotowych o wartościach będących wielokrotnością kwoty 50 zł.
2. Voucher uprawnia tylko do wymiany na bilet(y) na wybrane wydarzenie organizowane przez Filharmonię, w wybranym miejscu z uwzględnieniem jego rodzaju. Jeśli wybrane bilety przewyższają kwotę dostępną na voucherze, kupujący winien jest uiścić odpowiednią

dopłatę.

3. Do każdego vouchera przypisany jest unikatowy kod, który kupujący otrzymuje po opłacie:
 - a) w kasie Filharmonii: w formie papierowej w postaci specjalnego vouchera zapakowanego w kopertę,
 - b) online: w formie elektronicznej w formacie A4 możliwej do samodzielnego wydruku.
4. Zakupione vouchery mają 6 miesięcy ważności od momentu zakupu vouchera do daty wyznaczonej na voucherze.
5. Vouchery, poza przypadkami wyjątkowymi i za zgodą Dyrektora Filharmonii, nie podlegają zwrotowi.

§6 Sprzedaż

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię odbywa się:
 - a) w Kasie Filharmonii,
 - b) za pośrednictwem strony internetowej Filharmonii.
2. Bilety na wszystkie koncerty organizowane przez Filharmonię będą też dostępne na stronie naszego partnera kicket.com, a także na stronach internetowych innych partnerów, w przypadku prowadzenia sprzedaży biletów przez inne podmioty.
3. Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej partnera kicket.com reguluje odrębny regulamin portalu lub innych portali prowadzących sprzedaż biletów.
4. Bilety w Kasie można opłacić gotówką (PLN) lub kartą płatniczą (PLN).
5. Podczas zakupu biletów na stronie internetowej Filharmonii po dokonaniu wyboru biletów Użytkownik platformy zakupowej dostępnej na stronie internetowej Filharmonii (dalej jako „Użytkownik”) zobowiązany jest do wypełnienia formularza poprzez podanie danych kontaktowych obejmujących: imię, nazwisko, adres e-mail, oraz opcjonalny numer telefonu. Użytkownik w trakcie zakupu biletów on-line jest zobowiązany do dostarczenia kompletnych, zgodnych z prawdą i niewprowadzających w błąd informacji.
6. Po wypełnieniu formularza oraz potwierdzeniu zapoznania się i akceptacji niniejszego Regulaminu za pomocą umieszczonego w formularzu tzw. „checkbox” Użytkownik zostaje przekierowany na stronę płatności PayU lub na formularz zakupowy BLIK.
7. Kwota należności winna zostać zapłacona niezwłocznie po dokonaniu rezerwacji, nie później niż w ciągu 10 minut od jej rozpoczęcia. Po upływie tego czasu nieopłacona rezerwacja jest automatycznie anulowana. Proces ten następuje również w momencie negatywnego przebiegu płatności. Przed podaniem numeru karty kredytowej lub danych rachunku bankowego Użytkownik powinien upewnić się, że znajduje się na stronach serwisu internetowego PayU oraz że połączenie jest szyfrowane (adres strony powinien zaczynać się od: "https://"). Filharmonia ani podmiot zapewniający platformę do sprzedaży on-line nie odpowiadają za skutki podania numeru karty kredytowej lub danych rachunku bankowego na innych stronach internetowych.
8. Po zaksięgowaniu wpłaty, Użytkownik otrzymuje na podany uprzednio adres e-mail bilet w formie pliku PDF wraz z kodem rezerwacji. Przy wejściu na wydarzenie należy przekazać wydrukowany bilet osobom odpowiedzialnym za organizację widowiska lub pokazać bilet na ekranie urządzenia mobilnego.
9. Kasa Filharmonii nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową.

10. Filharmonia ani podmiot zapewniający platformę do sprzedaży on-line nie ponoszą odpowiedzialności za skutki przesłania biletu wraz z kodem rezerwacji osobom trzecim, lub za nieuprawnione odebranie biletów przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie biletu i kodu rezerwacji w wyniku nieostrożności Użytkownika. Filharmonia ani podmiot zapewniający platformę do sprzedaży on-line nie ponoszą odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego powielenia raz otrzymanego biletu przez Użytkownika lub osoby trzecie, którym udostępnił dane otrzymanego biletu.
11. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić przed zakupem biletu/ów lub dokonaniem rezerwacji.

§7 Rezerwacja

1. Filharmonia dokonuje rezerwacji indywidualnych. Niewykupione rezerwacje w terminie 7 dni od daty rezerwacji zostają anulowane automatycznie.
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 kasa@filharmonialubelska.pl,
 - c) telefonicznie pod nr: 81-53-15-112,
 - d) za pomocą formularza online w przypadku wybranych koncertów dla grup zorganizowanych.
6. W celu dokonania rezerwacji grupowej 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.
10. W przypadku odmowy podania danych kontaktowych w rezerwacji Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za niepoinformowanie o zmianach ujętych w §2 pkt 6. W/w odmowę odnotowuje kasjer w informacji dotyczącej rezerwacji.

§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: kasa@filharmonialubelska.pl.
7. Osobom zawierającym umowę w systemie sprzedaży on-line Filharmonii zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z 2024 r. poz. 1796) nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta.
8. W przypadku odwołania wydarzenia, zmiany miejsca wydarzenia lub terminu wydarzenia i zgłoszenia chęci rezygnacji z biletu/ów najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem wydarzenia, Filharmonia dokonuje zwrotu za bilety. W przypadku chęci rezygnacji z uczestnictwa w wydarzeniu z przyczyn leżących po stronie kupującego, zwrot należności za bilet jest możliwy w terminie do 30 dni od daty jego zakupu, jednak nie później niż na 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem wydarzenia. Po ww. 24-godzinym terminie wskazanym w zdaniach poprzedzających zwrot nie przysługuje. W celu uzyskania zwrotu za bilety należy zgłosić taką prośbę w ww. terminie w Kasie Filharmonii lub mailem na adres:

kasa@filharmonialubelska.pl. Zwrot może zostać zrealizowany tylko jako zwrot środków pieniężnych.

9. Zwrot środków pieniężnych zostanie zrealizowany tą samą formą płatności, w jakiej dokonano zakupu, chyba że kupujący wyrazi zgodę na inną formę zwrotu.

§10 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych 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. 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-mail: iod@filharmonialubelska.pl.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celach rezerwacji, realizacji sprzedaży oraz zwrotu biletów.
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,
 - c) art. 6 ust. 1 lit. f) RODO- prawo do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami w związku ze świadczeniem określonych usług przez Administratora.
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) 5 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 , gdy użytkownik uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
 - 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. 6.

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.
9. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, lecz jest niezbędne do rezerwacji i zakupu biletu.

§11 Polityka cookies

1. Pliki „Cookies” stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym użytkownika strony www. Pliki Cookies używane są najczęściej w celu optymalizacji procesu korzystania z witryny internetowej.
2. Polityka Prywatności oraz zasady korzystania z plików Cookies dostępne są na stronach Witryny.

§12 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 (wymary 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.
8. W budynku znajduje się toaleta typu Komfortka przeznaczona dla osób ze szczególnymi potrzebami, wymagających wsparcia opiekuna podczas czynności higienicznych. Komfortka znajduje się na parterze budynku, obok toalety dla osób z niepełnosprawnościami.

§13 Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia pisemnego, poprzez złożenie pisma

w sekretariacie lub przesłanie pisma na adres poczty elektronicznej sekretariat@filharmonialubelska.pl.

2. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię, nazwisko, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Filharmonia zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Reklamacje będą rozpatrywane przez Filharmonię w terminie 14 dni od daty ich złożenia.
5. Decyzja Filharmonii w przedmiocie reklamacji jest ostateczna i wiążąca. Składający reklamację o decyzji Filharmonii zostanie powiadomiony wiadomością zwrotną wysłaną w terminie 7 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.
6. Filharmonia zastrzega sobie prawo do przechowywania kopii korespondencji ze składającym reklamację.
7. Składający reklamację ma prawo do dochodzenia roszczeń nieuwzględnionych w postępowaniu reklamacyjnym przed właściwym sądem powszechnym.
8. Reklamacje sprzedaży online biletów na Wydarzenia dotyczące płatności elektronicznych dokonywanych przy wykorzystaniu narzędzi internetowych Operatora zewnętrznego wymagają zgłaszania reklamacji do niego.

§14 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.