Regulamin sprzedaży i rezerwacji biletów i abonamentów obowiązujący w Filharmonii Sudeckiej im. Józefa Wiłkomirskiego w Wałbrzychu wraz z zasadami organizacji widowni na sali koncertowej.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE
§ 2 REZERWACJA BILETÓW
§ 3 SPRZEDAŻ BILETÓW
§ 4 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE
§ 5 PŁATNOŚCI
§ 6 BILETY WSTĘPU
§ 7 REKLAMACJE I ZWROTY
§ 8 ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI
§ 9 DANE OSOBOWE
§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dane kontaktowe: Filharmonia Sudecka im. J. Wiłkomirskiego, przy ulicy Juliusza Słowackiego 4, 58-300 w Wałbrzychu, prowadzona przez Samorząd Województwa Dolnośląskiego wpisana do Rejestru Instytucji Kultury pod numerem 13/1999 z dnia 24.09.1999 r., REGON: 000786756 NIP: 886 000 39 76. Adres strony: www.filharmoniasudecka.pl; email: sekretariat@filharmoniasudecka.pl tel. +48 74 842 32 87.
2. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem") określa zasady sprzedaży, rezerwacji zwrotu i reklamacji biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię Sudecką im. Wiłkomirskiego zwaną dalej „FS", zamiennie „Filharmonią" lub „Filharmonią Sudecką" oraz szczególne zasady sprzedaży internetowej biletów i zasady uczestnictwa słuchaczy w wydarzeniach.
3. Jeżeli w niniejszym Regulaminie jest mowa o:

- „wydarzeniu" - rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez FS, w których uczestniczą słuchacze;
- „wydarzeniu zewnętrznego organizatora" – należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w FS, organizowane przez podmioty zewnętrzne (tzw. wynajmy), na które Filharmonia nie prowadzi sprzedaży biletów;
- „wydarzeniu specjalnym" - należy przez to rozumieć koncerty organizowane przez FS, na które obowiązują podwyższone ceny biletów i nie przysługuje możliwość dokonania zwrotu;
- „biletach" - rozumie się przez to dokument potwierdzający uprawnienie do wstępu na dane wydarzenie.
- „Kasie Filharmonii" oznacza kasę biletową mieszczącą się w siedzibie Filharmonii Sudeckiej przy ulicy Juliusza Słowackiego 4 w Wałbrzychu;
- „stronie internetowej FS" oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: www.filharmoniasudecka.pl.

§ 2 REZERWACJA BILETÓW

1. Rezerwacji biletów indywidualnych i grupowych można dokonać osobiście w Kasie Filharmonii Sudeckiej (w godzinach pracy Kasy) lub telefonicznie od wtorku do czwartku w godzinach 09.00-15.00 pod numerem telefonu: +48 501 674 297. Rezerwacji można dokonać także pod adresem e-mail: bilety@filharmoniasudecka.pl. Złożenie zamówienia

drogą e-mail nie gwarantuje rezerwacji miejsc. Po weryfikacji zamówienia przesyłane jest elektroniczne potwierdzenie dokonania rezerwacji (dotyczy: rezerwacji osobistych, telefonicznych i w formie e-mail). Odpowiedzi na e-maile wysyłane są od wtorku do czwartku w godzinach przyjmowania rezerwacji. Rezerwację zgłoszoną poprzez e-mail uważa się za skuteczną w momencie otrzymania przez Zamawiającego informacji zwrotnej z jej potwierdzeniem przez pracownika Kasy Biletowej.

2. Rezerwując bilety, należy podać następujące informacje:
   a) data, tytuł i godzina wybranego wydarzenia;
   b) liczba zamawianych biletów;
   c) imię i nazwisko zamawiającego;
   d) numer telefonu kontaktowego;
   e) adres e-mail;
   f) dane do faktury VAT w przypadku, gdy zamawiający chce otrzymać fakturę (numer NIP, dane osobowe/ nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres, tj. ulica, kod pocztowy, miasto). Chęć otrzymania faktury należy zgłosić najpóźniej z chwilą dokonywania rezerwacji);
   g) rodzaj wybranego miejsca (w przypadku miejsc numerowanych).
3. Dokonanie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu, zobowiązaniem się do jego stosowania oraz wyrażeniem zgody na kontakt ze strony FS (pod numerem telefonu i/lub adresem e-mail podanym podczas składania rezerwacji) w celu skutecznej obsługi rezerwacji, w przypadku ewentualnych zmian w repertuarze.
4. Rezerwacja dokonana osobiście, telefonicznie, w formie wiadomości e-mail ma charakter czasowy i jest ważna przez 3 dni od momentu jej dokonania, ale nie dłużej niż dwie doby przed terminem rozpoczęcia wydarzenia.
5. Rezerwację można opłacić, z zachowaniem terminu, o którym mowa w pkt 4, przelewem FS na rachunek bankowy wskazany w pkt 8 (liczy się data wpływu środków na rachunek bankowy FS) lub w Kasie FS. W przypadku rezerwacji biletów grupowych istnieje możliwość opłacenia rezerwacji w Kasie FS.
6. Po upływie wskazanego w pkt 4 terminu nieopłacone rezerwacje zostają anulowane i przeznaczone do sprzedaży.
7. Opłata rezerwacji biletu/biletu grupowego uprawia do odebrania biletu na wydarzenie:
   a) po okazaniu dowodu wpłaty w kasie w terminie obowiązywania rezerwacji (pkt 4) w godzinach pracy Kasy
   b) po przesłaniu potwierdzenia dokonania przelewu na adres **bilety@filharmoniasudecka.pl** i po otrzymaniu potwierdzeniu otrzymania maila od pracownika Kasy. Tak potwierdzony bilet należy odebrać nie później niż na 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.
8. Rezerwację należy opłacić w Kasie Filharmonii lub przelewem na konto:
   Erste Bank Polska nr konta 60109022710000000122965516
   Przelewy zagraniczne
   IBAN-PL60109022710000000122965516 SWIFT-WBKPPLPP
9. W tytule przelewu należy podać: imię i nazwisko osoby rezerwującej, datę i godzinę wydarzenia, liczbę i rodzaje biletów oraz numer rezerwacji wysłany w potwierdzającej utworzenie rezerwacji wiadomości e-mail.
10. W dniu wydarzenia pierwszeństwo przy zakupie biletów w Kasie Filharmonii mają osoby kupujące bilet na wydarzenie odbywający się w tym dniu.
11. Filharmonia zastrzega sobie prawo do wprowadzenia odrębnych zasad rezerwacji biletów na wybrane wydarzenia w ramach specjalnych promocji cenowych, ustalanych indywidualnie.
12. Kasa biletowa Filharmonii nie prowadzi rezerwacji biletów na wydarzenia zewnętrzne.

§ 3 SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów w FS jest prowadzona w Kasie FS w godzinach jej otwarcia, w miejscach wydarzeń w określonych godzinach oraz w formie sprzedaży internetowej.
2. Kasa FS, mieszcząca się w siedzibie FS przy ul. J. Słowackiego 4, jest czynna:
   a) od wtorku do piątku w godz. 13.00-15.30 i na godzinę przed wydarzeniem (z wyłączeniem Poranków Muzycznych);
   b) telefoniczna i e-mailowa obsługa Kasy czynna jest od wtorku do czwartku w godz. 09:00-15:00.
3. Informacja o aktualnych godzinach pracy Kasy FS i zmianach godzin pracy Kasy FS zamieszczona jest na stronie internetowej www.filharmoniasudecka.pl oraz odpowiednio wcześniej dostępna w Kasie FS.
4. W przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem FS, Kasa jest czynna godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia w miejscu, w którym się on odbywa, a zakup biletu online nie jest już możliwy.
5. W przypadku odbywających się w FS wydarzeń zewnętrznych, budynek FS jest dostępny tylko dla gości osób wynajmujących, a Kasa FS jest wówczas nieczynna.
6. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, liczby biletów oraz ceny.
7. Filharmonia nie prowadzi sprzedaży biletów na wydarzenia zewnętrzne.

§ 4 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez FS może odbywać się w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu przez Kupującego poprzez stronę internetową bilety.filharmoniasudecka.pl bez dokonania wcześniejszej rezerwacji. W sprzedaży internetowej stosuje się zasady sprzedaży biletów określone w niniejszym Regulaminie z zastrzeżeniem poniższych regulacji.
2. Rezerwacja biletów online nie jest możliwa. Kupujący zobowiązany jest do opłacenia Zamówienia w przeciągu 30 minut od jego utworzenia ze strony banku.
3. Płatności za bilety obsługuje firma PayPro S.A. (zwana dalej Przelewy24) przy pomocy portalu internetowego http://www.przelewy24.pl.
4. Płatności z tytułu złożonego Zamówienia dokonać należy w przeciągu 30 minut od jego utworzenia ze strony banku, do której następuje automatyczne przekierowanie lub z wykorzystaniem linku płatności otrzymanego na skrzynkę mailową. W przypadku niedokonania opłaty w tym czasie Zamówienie zostanie anulowane.
5. Jeżeli Zamówienie zostanie złożone w czasie krótszym niż na godzinę przed rozpoczęciem wybranego przez Klienta wydarzenia, FS nie odpowiada za czas trwania transakcji i nie bierze odpowiedzialności za nieterminową realizację Zamówienia. W takim wypadku zwrot pieniędzy za niewykorzystane bilety nie przysługuje.
6. Płatności należy dokonać, korzystając wyłącznie z systemu płatności Przelewy24. Wykonanie zwykłego przelewu poza systemem Przelewy24 spowoduje anulowanie zamówienia.
7. Jeżeli bank Zamawiającego mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty nie przyśle potwierdzenia wykonania płatności do godziny rozpoczęcia wydarzenia, to wybrane miejsca zostaną automatycznie zwolnione i udostępnione do sprzedaży.
8. W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku mimo dokonania przez Zamawiającego przelewu, procedurą zwrotu zajmuje się firma Przelewy24. Zgodnie z regulaminem

Przelewy24 pieniądze pobrane z konta Zamawiającego zostaną zwrócone na to samo konto bankowe w ciągu 7 dni roboczych.

9. Po dokonaniu płatności Zamawiający otrzyma swój bilet na podany wcześniej adres e-mail. Bilet należy wydrukować lub zapisać na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę.
10. FS nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
11. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego biletu skutkuje niemożnością wejścia na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora. Kasa FS nie drukuje biletów zakupionych online.
12. Sprzedaż biletów online w przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem FS nie jest możliwa na godzinę przed wydarzeniem. Bilety na jedną godzinę przed wydarzeniem można zakupić w miejscu, w którym odbywa się wydarzenie.

§ 5 PŁATNOŚCI

1. Płatność za bilety w Kasie FS może być dokonywana gotówką lub kartą płatniczą.
2. Zarezerwowane bilety mogą zostać opłacone w Kasie FS lub przelewem na konto FS: **Erste Bank Polska nr konta 60109022710000000122965516** Przelewy zagraniczne **IBAN-PL60109022710000000122965516 SWIFT-WBKPPLPP**
3. Należy pamiętać, że od momentu dokonania przelewu do chwili jego zaksięgowania mija od kilku godzin do jednego pełnego dnia, co ma znaczenie dla ważności rezerwacji.
4. W tytule przelewu należy podać: imię i nazwisko osoby rezerwującej, datę i godzinę wydarzenia, ilość i rodzaje biletów oraz numer rezerwacji wysłany w potwierdzającej utworzenie rezerwacji wiadomości e-mail. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy, datę i godzinę wydarzenia oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy).
5. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy Kasy, najwcześniej na 2 dni od dokonania przelewu.
6. Na żądanie nabywcy biletu online opłaconego przelewem elektronicznym za pośrednictwem serwisu rozliczeniowego Przelewy24, Filharmonia Sudecka jest obowiązana wystawić fakturę dokumentującą transakcję. Jeżeli żądanie jej wystawienia zostało zgłoszone w procesie zakupowym, faktura generuje się elektronicznie.
7. W celu odbioru biletu na wydarzenie należy zgłosić się do Kasy FS najpóźniej do 30 minut przed jego rozpoczęciem. FS nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w Kasie FS.

§ 6 BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny na to wydarzenie bilet.
2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach) ani w żadnych innych celach handlowych bez zgody FS.
4. FS prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów:
   a) bilet numerowany/nienumerowany;
   b) bilet VIP;

c) bilet normalny;
d) bilet ulgowy;
e) bilet grupowy;
f) bilet specjalny;
g) bilet dla posiadacza Karty Dużej Rodziny, Wałbrzyskiej Karty Rodziny Zastępczej; bilet dla posiadacza Karty Mieszkańca Kocham Wałbrzych;
h) bilet dla uczniów szkół muzycznych z Dolnego Śląska;
i) bilet dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz bilet dla uczniów (w przypadku koncertów edukacyjnych);
j) bilet dla osób posiadających Kartę Ambasadora Filharmonii Sudeckiej otrzymaną na podstawie zawartych porozumień o współpracę;
k) bilet promocyjny;
l) bilety abonamentowe;
m) karnety/vouchery;

5. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są:
   a) uczniowie,
   b) studenci (do 26 roku życia),
   c) renciści,
   d) emeryci,
   e) osoby z niepełnosprawnościami wraz z osobą towarzyszącą.
6. Wyżej wymienione bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w wydarzeniu, zgodnie z postanowieniami § 6 niniejszego Regulaminu.
7. W przypadku sal z miejscami numerowanymi uczestnik wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na Bilecie wstępu. W przypadku sal z miejscami nienumerowanymi uczestnik wydarzenia może zająć wybrane przez siebie miejsce.
8. Dzieci do 3 roku życia są wpuszczane wraz z opiekunem na jego bilet (jedno miejsce siedzące), przy czym na jednego opiekuna może przypadać jedno dziecko w wyżej wymienionym wieku
9. Bilet promocyjny można zakupić w ramach ofert dedykowanych tylko na wybrane wydarzenia. Bilety te dostępne są tylko w Kasie Biletowej Filharmonii Sudeckiej.
10. Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżki zakupu biletów ulgowych jest sprawdzany przed wejściem do sali, w której odbywa się wydarzenie.
11. Osoby, które dokonały zakupu biletów ulgowych, a nie posiadają ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi, są zobowiązane zgłosić się do Kasy Biletowej w celu uiszczenia dopłaty do biletu normalnego pod rygorem niewpuszczenia na salę wydarzenia.
12. Bilet VIP gwarantuje miejsca w I rzędzie.
13. Do zakupu biletów grupowych uprawnione są grupy liczące nie mniej niż 20 osób.
14. Bilet premium/specjalny można zakupić w ramach ofert dedykowanych tylko na wybrane wydarzenia.
15. Szczegółowe zasady zakupu biletów dla posiadaczy Karty Ambasadora FS są określone w porozumieniach o współpracy.
16. Zasady zakupu biletów i uczestnictwa w wydarzeniach edukacyjnych zostały ujęte w osobnych dokumentach dostępnych, w poszczególnych sekcjach, w zakładce Edukacja na stronie www.filharmoniasudecka.pl.
17. Wymienione poniżej bilety nie są dostępne w sprzedaży online i można je nabyć tylko w kasie FS:
    a) bilet grupowy,
    b) bilet dla uczestnika programu Karta Dużej Rodziny, Karty Wałbrzyskiej Rodziny Zastępczej,
    c) bilet promocyjny,

d) Bilet Ambasadora.

18. FS nie prowadzi sprzedaży tzw. wejściówek (biletów dających prawo wstępu do sali wydarzenia i zajęcia miejsca stojącego, ewentualnie wolnego miejsca siedzącego, które pozostaje wolne po rozpoczęciu wydarzenia na żadne wydarzenie.
19. Szczegółowe zasady zakupu biletów dla uczestników programu Karta Dużej Rodziny, Karty Wałbrzyskiej Rodziny Zastępczej, Karty Mieszkańca Kocham Wałbrzych, bilety dla uczniów szkół muzycznych z Dolnego Śląska, bilety abonamentowe, karnety/vouchery określone są w osobnych dokumentach dostępnych pod adresem: **https://filharmoniasudecka.pl/bilety-abonamenty-karnety-do-filharmonii-sudeckiej/.**
20. Filharmonia Sudecka im. J. Wiłkomirskiego ma prawo zmienić cenę biletu na wydarzenia o maksymalnie 20%, z powodu wzrostu kosztów związanych z jego organizacją.
21. W celu wspierania stałego uczestnictwa w kulturze zorganizowanych grup (posiadających sformalizowaną strukturę lub osobowość prawną), Filharmonia prowadzi sprzedaż Biletu Ambasadora. Zakup Biletu Ambasadora jest możliwy na poniższych zasadach:
    a) Bilet przeznaczony jest dla zorganizowanych grup, które na etapie zawierania Porozumienia Partnerskiego lub składania deklaracji **wskażą minimum 7 konkretnych wydarzeń** w trakcie jednego sezonu artystycznego, w których wezmą udział. Fizyczny zakup biletów następuje sukcesywnie w trakcie sezonu, przy czym warunkiem zakupu Biletów Ambasadora jest opłacenie i odebranie biletów dla co najmniej 20 osób na każde z tych pojedynczych wydarzeń.
    b) Podstawą do korzystania z Biletu Ambasadora jest zatwierdzona przez Biuro Organizacji i Promocji Imprez deklaracja uczestnictwa lub obowiązujące Porozumienie Partnerskie.
    c) Cena Biletu Ambasadora jest niezależną, sztywną taryfą cenową ujętą w oficjalnym cenniku FS, przypisaną do konkretnej kategorii koncertu.
    d) Oferta Grupowego Biletu Ambasadora obejmuje wyłącznie koncerty symfoniczne, kameralne i familijne organizowane przez Filharmonię Sudecką, na które prowadzona jest sprzedaż biletów. Do limitu 7 wydarzeń uprawniającego do korzystania z programu nie wlicza się wydarzeń organizatorów zewnętrznych, wydarzeń bezpłatnych, koncertów specjalnych oraz Poranków. Dyrekcja Filharmonii Sudeckiej może podjąć decyzję o wliczeniu konkretnego wydarzenia do wskazanego limit.
    e) Cena Biletu Ambasadora jest ostateczna i nie łączy się z żadnymi innymi rabatami (w tym ze standardowym biletem grupowym oraz wszelkimi biletami ulgowymi). Zastosowanie niniejszego biletu wyklucza możliwość podwójnego rabatowania.
    f) Opłacenie biletów na 14. wydarzenie w danym sezonie artystycznym automatycznie nadaje grupie status Złotego Ambasadora, co uprawnia do korzystania z dodatkowych, niefinansowych świadczeń prestiżowych. Katalog i zakres świadczeń, takich jak: dedykowane oprowadzanie po zapleczu Filharmonii, organizacja spotkania z artystami po koncercie lub oficjalne podziękowanie dla grupy ze sceny, są każdorazowo ustalane i zatwierdzane przez Dyrekcję FS. Wymienione świadczenia mają charakter przykładowy i ich przyznanie zależy od możliwości organizacyjnych Filharmonii. Status Złotego Ambasadora nie stanowi podstawy do żądania świadczenia o określonym rodzaju ani do uzyskania świadczenia pieniężnego.
    g) W przypadku braku realizacji przez grupę zadeklarowanej minimalnej liczby 7 wydarzeń w sezonie, Filharmonia zastrzega sobie prawo do cofnięcia uprawnień do zakupu Biletu Ambasadora na przyszłe wydarzenia. Utrata tego przywileju oznacza powrót grupy do standardowego cennika biletów, jednak nie skutkuje rozwiązaniem zawartego Porozumienia Partnerskiego.

§ 7 REKLAMACJE I ZWROTY

1. Osoby zgłaszające reklamacje proszone są o kontakt e-mail na adres sekretariat@filharmoniasudecka.pl. Na ten adres należy wysłać skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu/faktury lub inny dokument potwierdzający płatność (bankowy dokument potwierdzenia przelewu, wydruk kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego) oraz szczegółowy opis problemu.
2. Czas odpowiedzi na reklamację to 14 dni roboczych. W przypadku uznania reklamacji Filharmonia Sudecka niezwłocznie zwróci Zamawiającemu równowartość uiszczonej ceny biletu lub zaoferuje mu inne, indywidualnie dopasowane do sytuacji rozwiązanie do wyboru Zamawiającego.
3. Zwrotu biletów można dokonać w przypadku zmiany terminu bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy, lub miejsca na prośbę klienta najpóźniej do 3 dni roboczych przed wydarzeniem. W tym celu należy zgłosić się do Kasy FS, gdzie otrzymuje się zwrot pieniędzy. Zwrotu dokonuje się w gotówce, o ile stan Kasy na to pozwala. Jeżeli zapłata za zwracany towar została dokonana przy użyciu karty płatniczej, to zwrot uiszczonej ceny następuje na tę samą kartę płatniczą (o tym samym numerze). Jeżeli bilet był zakupiony on-line, zwrotu dokonuje się bezpośrednio na numer rachunku, z którego była dokonana płatność. Klient jest zobowiązany do okazania odpowiedniego wydruku z terminala kart płatniczych potwierdzającego transakcję zakupu zwracanego towaru lub wydruku z rachunku karty płatniczej.
4. Zwrotu można dokonać na podstawie paragonu fiskalnego, faktury, bankowego dokumentu potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego.
5. Osoby, które nie mogą dokonać zwrotu biletów w Kasie FS, mogą skontaktować się z FS poprzez adres e-mail na adres bilety@filharmoniasudecka.pl najpóźniej do 3 dni roboczych przed wydarzeniem (od wtorku do czwartku w godzinach 09:00-15:00) oraz wysyłać na wskazany adres e-mail wniosek o zwrot pieniędzy na konto bankowe. Do wiadomości e-mail należy załączyć:
   a) bilety i paragon/fakturę, które zostały wysłane jako załącznik drogą elektroniczną oraz numer konta i wszelkie dane potrzebne do dokonania przelewu w przypadku zakupów online;
   b) skan biletów i paragonu/faktury lub dokumentu potwierdzającego płatność oraz numer konta i wszelkie dane potrzebne do dokonania przelewu.
6. Zwrot pieniędzy nastąpi w ciągu 14 dni od momentu otrzymania przez FS oryginału paragonu dokumentującego zakup biletu na te wydarzenia.
7. W przypadku braku paragonu fiskalnego/faktury lub potwierdzenia płatności należy przygotować inną dokumentację poświadczającą zakup i chęć dokonania zwrotu. W takim przypadku zgodę wydaje Dyrektor FS po indywidualnym rozpoznaniu sprawy.
8. Zwroty środków za bilety na wydarzenia, w które zostały odwołane, będą przyjmowane do 21 dni od planowanej daty wydarzenia pod warunkiem, że Kupujący nie wziął udziału w wydarzeniu i jego bilet nie został sprawdzony.
9. Zwrotu pojedynczych biletów z puli grupowej, Poranków Muzycznych, Prób Otwartych, warsztatów można dokonywać najpóźniej do 7 dni roboczych przed wydarzeniem. Liczba pozostałych po zwrocie biletów nie może być mniejsza niż 20 sztuk (§ 6 pkt.13)
10. W przypadku zgubienia biletu Kasa FS ma możliwość wydrukowania duplikatu pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż Klient zakupił bilet na dane wydarzenie. Można tego dokonać poprzez: podanie numeru transakcji, okazanie potwierdzenia zapłaty lub podanie swojego nazwiska, które znajduje się w systemie rezerwacji (jeżeli zakup był poprzedzony rezerwacją). Ponownie wydrukowany bilet oznaczony jest dopiskiem „duplikat". Kasa FS może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności o przynależności

zgubionego biletu do osoby, która zwraca się z prośbą o wydrukowanie duplikatu lub jeśli Klient zwróci się z tą prośbą w czasie krótszym niż 15 minut przed wydarzeniem.

11. W przypadku błędnie wykonanego przelewu (dotyczy płatności wykonanych bezpośrednio na konto FS z pominięciem pośrednictwa Przelewy24) FS nie dokonuje automatycznego zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Nastąpi on dopiero po zgłoszeniu i opisaniu zaistniałego problemu oraz podaniu wszystkich danych niezbędnych do wykonania zwrotu na konto Klienta. W tym wypadku nie można otrzymać zwrotu gotówki w Kasie FS.
12. Zwrotowi nie podlega kupon rabatowy wykorzystany podczas zakupu biletów.
13. Jeżeli wydarzenie organizowane przez FS zostanie odwołane lub przeniesione na inny termin, lub dochodzi do zmiany jego miejsca, lub godziny, FS informuje klientów, którzy zakupili bilety na dane wydarzenie mailowo lub/i telefonicznie, o ile klient przy zakupie podał dane kontaktowe.
14. Jeżeli pomimo prób skontaktowania się z posiadaczem biletu FS nie uda się przekazać informacji o zmianach i z tego powodu klient nie dotrze na dane wydarzenie, reklamacje nie zostaną uwzględnione. Wiadomości o modyfikacjach w repertuarze dostępne są na stronie internetowej FS przy danym wydarzeniu oraz w mediach społecznościowych Filharmonii Sudeckiej.
15. FS nie ponosi odpowiedzialności za błędy podane przez klienta w danych kontaktowych, które uniemożliwiają skuteczne powiadomienie o zmianach lub odwołaniu wydarzenia.
16. FS nie ponosi odpowiedzialności za komunikaty mailowe czy SMS, które trafiły do folderów SPAM.

§ 8 ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Wydarzenia w FS rozpoczynają się punktualnie, prosimy o przybycie do FS najpóźniej do 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, a osoby zmotoryzowane o doliczenie odpowiedniego czasu na zaparkowanie pojazdu.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia obsługa widowni FS ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Osoba spóźniona może wejść do sali tylko za zgodą pracownika obsługi widowni i zająć miejsce wyznaczone przez pracownika obsługi widowni. Osoba spóźniona traci gwarancję zajęcia zakupionego przez siebie miejsca. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. W przypadku wydarzeń z miejscami numerowanymi niedozwolona jest zmiana miejsc bez zgody obsługi widowni FS.
4. Prosimy o przestrzeganie zasad grzeczności oraz o przyzwoity strój. Stroje wieczorowe są mile widziane, lecz nie wymagane.
5. Podczas wydarzenia prosimy o ciszę i powstrzymywanie się od rozmów. Prosimy także o pilnowanie swoich podopiecznych i o opuszczanie miejsca wydarzenia, kiedy dziecko zachowuje się głośno i przeszkadza innym.
6. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora FS.
7. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyciszenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
8. Przyprowadzanie zwierząt, z wyjątkiem psów przewodników dla osób z niepełnosprawnością oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
9. Zabrania się spożywania jakiegokolwiek jedzenia oraz napojów w Sali Koncertowej podczas wydarzeń.

10. W budynku FS obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania tzw. e-papierosów.
11. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa FS zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu, zażądania, aby posiadacz biletu opuścił teren wydarzenia oraz zastosowania odpowiednich kroków. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik jest pod wpływem używek (alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
12. Posiadacz biletu, który opuści salę w trakcie trwania wydarzenia, może do niej powrócić jedynie za zgodą Pracownika Obsługi Widowni i na wskazane przez Obsługę Widowni miejsca. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
13. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania świateł stroboskopowych.
14. Do sali, w której odbywa się wydarzenie nie wolno wprowadzać pojazdów typu: rowery, hulajnogi. Wjazd wózka dziecięcego jest możliwy tylko za zgodą pracownika Obsługi Widowni.
15. Osoby korzystające z szatni są zobowiązane do odebrania przedmiotów w niej pozostawionych bezpośrednio po zakończeniu wydarzenia.
16. Na wydarzenia organizowane przez Filharmonię nie ma ograniczeń wiekowych, jednakże w sytuacji, kiedy zachowanie dziecka utrudnia innym słuchaczom uczestnictwo w wydarzeniu, jego opiekun może zostać poproszony przez obsługę o opuszczenie sali wraz z dzieckiem. Bilet w takim przypadku nie podlega zwrotowi.

§ 9 DANE OSOBOWE

1. Dane osobowe określone w § 2 ust. 2 podpunkty c-f podlegają ochronie przewidzianej w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/VE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) [dalej „RODO"].
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów jest Filharmonia Sudecka im. J. Wiłkomirskiego w Wałbrzychu.
3. FS wyznaczyło IOD, można się z nim skontaktować za pośrednictwem e-maila: iod@filharmoniasudecka.pl
4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu dokonania rezerwacji i sprzedaży biletów.
5. Dane osobowe są zbierane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b lub c RODO.
6. FS nie przekazuje danych do państw trzecich.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do przeprowadzenia czynności rezerwacji i sprzedaży biletów oraz związanych z nimi czynnościami dodatkowymi.
8. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom trzecim, jeżeli będzie to wynikało z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Ponadto dane mogą zostać udostępnione podwykonawcom FS w ramach zawartych przez FS umów o współpracy.
9. Każdy, kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów, ma prawo do wglądu, sprostowania lub usunięcia swoich danych.
10. Każdy, kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów, może wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, iż jego dane osobowe są przetwarzane niewłaściwie.

11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości rezerwacji i zakupu biletów.
12. Na podstawie danych nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub profilowania.

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów dostępny jest na stronie internetowej www.filharmoniasudecka.pl oraz w Kasie Biletowej Filharmonii.
2. FS zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących powszechnie przepisów prawnych i ogólnie przyjętych norm społecznych, w szczególności przepisów przeciwpożarowych oraz przepisów o bezpieczeństwie imprez masowych.
3. Uczestnictwo w wydarzeniu organizowanym przez FS jest równoznaczne z udzieleniem przez uczestnika zgody na nieodpłatne utrwalanie wizerunku jego osoby (w szczególności fotografowanie, filmowanie) podczas jego pobytu w miejscu i czasie wydarzenia oraz podczas samego wydarzenia. Zgoda obejmuje wykorzystanie wizerunku w materiałach FS dla celów promocyjnych, archiwalnych i informacyjnych.
4. Zakup lub rezerwacja biletów na wydarzenia oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
5. Wejście do FS oraz uczestnictwo w wydarzeniu możliwe jest wyłącznie w przypadku posiadania ważnego biletu na to wydarzenie.
6. FS nie ponosi odpowiedzialności za zakup biletów z nieautoryzowanych źródeł. Osoby będące w posiadaniu biletów nieważnych, sfałszowanych lub dotyczących innego wydarzenia nie zostaną wpuszczone do Sali, w której odbywa się wydarzenie.
7. FS zastrzega prawo do odmowy wstępu na wydarzenie osobom, które posiadają bilety z takim samym kodem.
8. FS zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.
9. Filharmonia zastrzega sobie prawo do przeprowadzania i odwoływania akcji promocyjnych.
10. Filharmonia zastrzega sobie prawo do niezwracania poniesionych kosztów transportu w przypadku odwołania wydarzenia z przyczyn niezależnych takich jak m.in. żałoba narodowa, choroba artysty, niekorzystne warunki atmosferyczne itp.
11. W przypadku biletu wieloosobowego, obowiązuje stawiennictwo i jednorazowe wejście całej grupy osób.
12. Wszelkie wątpliwości związane z interpretacją postanowień Regulaminu w ramach wewnętrznego trybu rozpatrywania spraw rozstrzyga Dyrektor FS.
13. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu Cywilnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
14. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.11.2026 r.

DYREKTOR
Filharmonii Sudeckiej
im. Józefa Wilkomirskiego w Wałbrzychu
Joanna Kawalec