

ZARZĄDZENIE NR 20/2025

Dyrektor Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera w Opolu

z dnia 11.09.2025 r.

w sprawie Regulaminu sprzedaży biletów online

w Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera

§ 1

Wprowadza się **Regulamin sprzedaży biletów online w Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera**, stanowiący załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Traci moc **Regulamin sprzedaży biletów online w Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera** zamieszczony na stronie internetowej Filharmonii Opolskiej i obowiązujący od dnia 27.07.2018 roku.

§ 3

Nowe brzmienie **Regulamin sprzedaży biletów online w Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera** wchodzi w życie z upływem 14 dni od dnia ogłoszenia na stronie internetowej Filharmonii Opolskiej.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


DYREKTOR
Maciej Fortuna

Regulamin sprzedaży biletów online

w Filharmonii Opolskiej im. Józefa Elsnera

Przed przystąpieniem do zakupu biletu za pośrednictwem Internetu, należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem, dostępnym również na stronie internetowej www.filharmonia.opole.pl oraz zaakceptować jego zasady.

§ 1. Definicje

1. **Filharmonia** – Filharmonia Opolska im. Józefa Elsnera, ul. Krakowska 24, 45-075 Opole zarejestrowana w Rejestrze Instytucji Kultury pod nr RIK nr 1/2000 Samorząd Województwa Opolskiego.
2. **Kupujący** – osoba fizyczna lub osoba prawna dokonująca zakupu biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu.
3. **Regulamin** – niniejszy dokument stanowiący regulamin sprzedaży biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu, określający zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu.
4. **Cena Biletu** – cena biletu zakupionego przez Kupującego zgodna z cennikiem obowiązującym w momencie zakupu.
5. **Serwis** – system umożliwiający zakup biletów do Filharmonii za pośrednictwem Internetu, dostępny na stronie filharmonia.opole.pl.
6. **Operator Płatności** – Spółka pod firmą PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, KRS 0000274399, NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444. Serwis umożliwia Kupującemu weryfikację oraz korygowanie treści składanego zamówienia poprzez wyświetlanie formularza zamówienia i jego zawartości oraz udostępnianie funkcjonalności umożliwiającej dokonywanie zmian przed złożeniem zamówienia.

§ 2. Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania z Serwisu przez Kupującego, zasady dokonywania zwrotu Ceny Biletu zakupionego w Serwisie oraz zasady reklamacji.
2. Kupujący jest zobowiązany do korzystania z Serwisu w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi oraz postanowieniami Regulaminu.

3. Kupujący ma obowiązek stosować się do Regulaminu koncertowego znajdującego się na stronie filharmonia.opole.pl/regulaminy

§ 3. Zasady zakupu biletu w Serwisie

1. Warunkiem otrzymania biletu jest uzyskanie przez Filharmonię od Operatora Płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty Ceny Transakcji. Filharmonia zastrzega sobie, iż proces uzyskania potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim może trwać do 25 minut od momentu dokonania przez Kupującego wyboru formy dostawy biletu oraz zatwierdzenia opcji DOKONAJ PŁATNOŚCI.
2. Filharmonia niezwłocznie, po uzyskaniu od Operatora Płatności potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, prześle Kupującemu na wskazany przez niego w zamówieniu adres e-mail stosowną informację wraz z zakupionym biletem opatrzonym indywidualnym kodem.
3. W sytuacji braku uzyskania przez Filharmonię potwierdzenia dostępności środków niezbędnych do zapłaty Ceny Transakcji od Operatora Płatności w czasie określonym w pkt. 2 lub w przypadku uzyskania informacji o braku dostępności środków niezbędnych do dokonania transakcji, Filharmonia poinformuje Kupującego, że transakcja nie może być zrealizowana.
4. Korzystanie z Serwisu jest możliwe przy spełnieniu następujących wymagań technicznych:
 1. wyposażeniem niezbędnym do wydrukowania biletu wysłanego w formie e-mail są:
 - a. urządzenie z oprogramowaniem obsługującym pliki w formacie PDF,
 - b. drukarka komputerowa z czarnym tuszem,
 - c. biały papier;
 2. Dopuszcza się okazanie w czytelnej formie biletu w formie elektronicznej.
5. Koszt połączenia z siecią Internet w celu pobrania biletu w formie e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.
6. Podane ceny biletów są cenami brutto i zawierają 8% podatku VAT.
7. Nie ma możliwości zakupu biletów online na fakturę.
Osoby fizyczne - po zakupie biletu mogą zgłosić w kasie biletowej Filharmonii Opolskiej prośbę o wystawienie faktury imiennej na osobę fizyczną.
Firmy - mogą zakupić bilety na fakturę tylko w kasie biletowej Filharmonii Opolskiej.

§ 4. Zasady posługiwania się biletem

1. Każdy bilet oznaczony jest indywidualnym kodem. Kod generowany jest elektronicznie i udostępniany jedynie Kupującemu.
2. W zależności od dokonanego wyboru formy dostawy zakupionego biletu:
 1. bezpośrednio przy wejściu na salę koncertową okazać wydrukowany lub za pomocą urządzenia przenośnego bilet otrzymany drogą mailową, lub w przypadku braku możliwości okazania biletu w formie opisanej powyżej należy zanotować numer identyfikatora transakcji otrzymany w e-mailu potwierdzającym dokonanie transakcji zakupu biletu, a następnie zgłosić się do kasy biletowej filharmonii w celu odbioru biletu;
 2. przed wejściem na salę koncertową okazany bilet zostanie sprawdzony przez biletera;
 3. osoby posiadające bilety ulgowe powinny posiadać dokument uprawniający do takich biletów i okazać go na żądanie biletera.
3. Bilet należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. Przekazanie go przez Kupującego innej osobie, kopiowanie, zagubienie lub jego utrata, jak również udostępnienie biletu lub numeru identyfikatora transakcji, osobom trzecim może uniemożliwić Kupującemu uczestnictwo w koncercie, na który został zakupiony bilet.
4. Filharmonia zwolniona jest z odpowiedzialności wobec Kupującego oraz nie jest zobowiązana do zwrotu Ceny Biletu lub rekompensaty w sytuacji, gdy na skutek zdarzeń opisanych w pkt.3 osoba nieuprawniona posłuży się biletem w celu wejścia na koncert.

§ 5. Zasady zwrotu opłaty za bilety zakupione w Serwisie

Bilety zakupione online podlegają zwrotowi w terminie do 7 dni kalendarzowych przed planowanym terminem koncertu. Po upływie wskazanego terminu zakupione bilety nie podlegają zwrotom.

§ 6. Odwołanie koncertu lub zmiana daty koncertu

Odwołanie koncertu:

1. W przypadku odwołania koncertu zwroty należności za bilet zakupiony online realizowane są przez kasę biletową Filharmonii Opolskiej.
2. Zwroty realizowane są w następującym terminie:

- a) W przypadku odwołania koncertu kasa Filharmonii Opolskiej zwraca należność za bilet w ciągu 7 dni roboczych od daty PLANOWANEGO koncertu.
- b) W sytuacji nie otrzymania zwrotu w powyższym terminie prosimy o przesłanie informacji na adres: kasa@filharmonia.opole.pl. W wiadomości należy podać nr zamówienia: PRO/ciąg cyfr/miesiąc/rok/I oraz imię i nazwisko zamawiającego oraz nr kontaktowy. Prosimy także podać aktualny nr konta bankowego.

Zmiana terminu koncertu:

- 3. W przypadku zmiany terminu koncertu zwroty należności za bilet zakupiony online realizowane są przez kasę biletową Filharmonii Opolskiej.
- 4. **Zwroty realizowane są w następującym terminie i na zasadach:** Osobie, która nie wyraża woli uczestnictwa w koncercie w zmienionym terminie, Filharmonia Opolska, **na żądanie kupującego**, zgłoszone w terminie 3 dni od planowanej daty koncertu, zwraca pełną kwotę zakupu biletu. Zwrot następuje w terminie do 7 dni od planowanej daty koncertu.
- 5. W przypadku zmiany terminu koncertu, wszystkie zakupione bilety utrzymują swoją ważność.
- 6. Żądanie należy przesłać na adres: kasa@filharmonia.opole.pl. W wiadomości należy podać nr zamówienia: PRO/ciąg cyfr/miesiąc/rok/I imię i nazwisko zamawiającego oraz nr kontaktowy.
- 7. W przypadku zmiany programu lub/i wykonawców Filharmonia Opolska nie zwraca należności za bilet.

§ 7. Zasady reklamacji

- 1. Reklamacje dotyczące usługi, w tym z tytułu nieprawidłowego działania Serwisu, uszkodzeń i nieprawidłowości w otrzymanych dokumentach należy zgłaszać Filharmonii za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Filharmonii kasa@filharmonia.opole.pl.
- 2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 - a) dane Kupującego, zgodne z danymi podanymi przy dokonywaniu transakcji zakupu biletu w Serwisie;
 - b) datę dokonania transakcji zakupu biletu;
 - c) numer identyfikatora transakcji, której dotyczy reklamacja;
 - d) opis przedmiotu reklamacji.

3. Zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone nie później niż w ciągu 7 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania informacji o powstałej nieprawidłowości, zaś w przypadkach szczególnie skomplikowanych nie później niż w ciągu 10 dni roboczych.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać do Operatora Płatności zgodnie z regulaminem zamieszczonym na stronie internetowej Operatora Płatności

§ 8. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych zgodnie z art. 4 ust 7 ROZPORZĄDZENIA 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/WE jest Filharmonia. Kupujący ma prawo do skontaktowania się z naszym inspektorem ds. Ochrony danych pod adresem: iod@filharmonia.opole.pl lub pod naszym adresem pocztowym z dopiskiem "inspektor ochrony danych".
2. Dane osobowe kupujących przetwarzamy na podstawie: - Art. 6 ust 1 lit a. RODO, jeśli Kupujący wyrazi nam odrębną zgodę (np. na przysyłanie informacji handlowych drogą elektroniczną tzw. Newsletter), - Art. 6 ust 1 lit b. RODO, jeśli Kupujący zawiera z nami umowę o realizację usługi np. zakupu biletów on-line lub rezerwuje miejsce na naszych wydarzeniach. Istnieje również możliwość oddzwonienia lub odpisania jeśli Kupujący w związku z realizacją usługi udostępni nam swój numer telefonu, e-mail, - Art. 6 ust 1 lit c RODO, jeśli wynika to z obowiązku prawnego, - Art. 6 ust 1 lit f. RODO, w prawnie uzasadnionych celach np. przechowania danych po koncertach przez określony czas w celu prawidłowego rozliczenia fiskalnego i księgowego wydarzenia.
3. Odbiorcami danych Kupującego mogą być operatorzy płatności, podmioty upoważnione na mocy przepisów prawa lub przepisów dotyczących działalności podmiotów publicznych.
4. W przypadku kontaktu z nami poprzez e-mail lub formularz kontaktowy, telefon, podane informacje (adres e-mail, nazwisko, imię i numer telefonu) będą przechowywane w celu utrzymania kontaktu.
5. Usuwamy dane, dla których ustał cel przetwarzania lub ograniczamy ich przetwarzanie, jeśli istnieją inne ustawowe wymagania dotyczące przechowywania danych.
6. W przypadku zakupów on-line dane będą przechowywane około 6 miesięcy od daty wydarzenia, w celu jego rozliczenia oraz w zakresie koniecznym wynikającym z przepisów dotyczących przechowywania dokumentacji księgowej.

7. Kupujący ma następujące prawa w odniesieniu do swoich danych osobowych: - prawo dostępu do swoich danych, - prawo do sprostowania lub usunięcia, - prawo do ograniczenia przetwarzania, - prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, - prawo do przenoszenia danych. - prawo cofnięcia wyrażonej zgody Kupujący ma również prawo do złożenia skargi w związku z przetwarzaniem danych osobowych do organu nadzorującego ochronę danych. Podanie danych jest dobrowolne lecz konieczne do realizacji usługi lub kontaktu. Nie profilujemy danych osobowych w rozumieniu RODO.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Kodeksu Cywilnego.
2. Regulamin niniejszy jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Serwisu i na stronie internetowej www.filharmonia.opole.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Zakup biletu jest równoznaczny z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
4. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Filharmonię. O planowanej zmianie Filharmonia poinformuje z 14-dniowym wyprzedzeniem, zamieszczając ją na stronie Serwisu w miejscu widocznym dla Kupującego przed złożeniem zamówienia, przy czym do zamówień złożonych przed dniem wejścia w życie zmian, zastosowania mają postanowienia dotychczasowe, chyba, że Kupujący wyrazi na piśmie zgodę na zastosowanie wobec niego nowych postanowień.
5. Regulamin obowiązuje od dnia25.09.2025.....


DIREKTOR
Maciej Fortuna


RADCA PRAWNY
Hanna Puszczewicz