

REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW

NA WYDARZENIA ORGANIZOWANE PRZEZ FILHARMONIĘ DOLNOŚLĄSKĄ IM. LUDOMIRA RÓŻYCKIEGO W JELENIEJ GÓRZE

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży, płatności, wydawania, dostarczania, wymiany, zwrotu oraz reklamacji biletów na Wydarzenia organizowane przez Filharmonię Dolnośląską im. Ludomira Różyckiego w Jeleniej Górze, dokonywanej:
 - 1) w Kasie Filharmonii;
 - 2) online za pośrednictwem serwisu internetowego Bilety24.pl.
2. Organizatorem Wydarzeń oraz stroną umowy uprawniającą do uczestnictwa w Wydarzeniu jest:
Filharmonia Dolnośląska im. Ludomira Różyckiego w Jeleniej Górze
adres: ul. Józefa Piłsudskiego 60, 58-500 Jelenia Góra
NIP: 611-00-52-886
REGON: 000654144
telefon: +48 75 75 381 60
adres poczty elektronicznej: sekretariat@filharmoniadolnoslaska.pl
adres strony internetowej: www.filharmoniadolnoslaska.pl,
zwana dalej „Filharmonią”.
3. Sprzedaż biletów online prowadzona jest przy wykorzystaniu serwisu Bilety24.pl, którego operatorem jest Bilety24 Sp. z o.o., na zasadach określonych w regulaminie tego serwisu.
4. Bilety24 pośredniczy w sprzedaży biletów online, obsługuje proces składania Zamówienia, przyjmuje płatność, wystawia faktury dotyczące sprzedaży online oraz technicznie realizuje zwroty płatności na zasadach określonych w regulaminie Bilety24 oraz umowie zawartej pomiędzy Filharmonią a Bilety24.
5. W zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną, funkcjonowania serwisu Bilety24.pl, zakładania konta użytkownika, obsługi płatności elektronicznych i dostarczania biletu elektronicznego zastosowanie znajduje regulamin serwisu Bilety24.pl.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem a regulaminem Bilety24:
 - 1) w sprawach dotyczących organizacji Wydarzenia, cen biletów ustalanych przez Filharmonię, dostępności biletów, rodzajów biletów, ulg, odwołania lub zmiany daty Wydarzenia – zastosowanie znajduje niniejszy Regulamin;
 - 2) w sprawach dotyczących technicznego funkcjonowania serwisu Bilety24.pl, procesu płatności, konta użytkownika oraz usług świadczonych drogą elektroniczną przez Bilety24 – zastosowanie znajduje regulamin Bilety24.pl.
7. Niniejszym Regulamin jest udostępniany:
 - 1) w Kasie Filharmonii;
 - 2) na stronie internetowej biuletynu informacji publicznej Filharmonii pod adresem: <https://www.biuletyn.abip.pl/fdjg/>;
 - 3) w procesie sprzedaży online, w sposób umożliwiający jego zapisanie, utrwalenie i odtworzenie.
8. Kupujący zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem przed zakupem biletu.
9. Dokonanie zakupu biletu oznacza zawarcie umowy dotyczącej uczestnictwa w wybranym Wydarzeniu oraz akceptację postanowień Regulaminu.

10. W przypadku sprzedaży online warunkiem złożenia Zamówienia jest zapoznanie się i zaakceptowanie:

- 1) niniejszego Regulaminu;
- 2) regulaminu serwisu Bilety24.pl;
- 3) informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych, przedstawionych podczas składania Zamówienia.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Bilet** – dokument w formie papierowej albo elektronicznej potwierdzający zawarcie umowy dotyczącej uczestnictwa w oznaczonym Wydarzeniu i uprawniający jego posiadacza do uczestnictwa w tym Wydarzeniu, z uwzględnieniem rodzaju biletu i ewentualnych uprawnień do ulgi.
2. **Bilet elektroniczny** – Bilet wygenerowany w formie elektronicznej, w szczególności jako plik PDF, zawierający unikalny kod kreskowy, kod dwuwymiarowy lub inny identyfikator umożliwiający jego weryfikację.
3. **Bilety24** – operator serwisu internetowego Bilety24.pl, pośredniczący w sprzedaży biletów online i świadczący usługi drogą elektroniczną na zasadach określonych w regulaminie Bilety24.pl.
4. **Filharmonia** – Filharmonia Dolnośląska im. Ludomira Różyckiego w Jeleniej Górze z siedzibą ul. Józefa Piłsudskiego 60, 58-500 Jelenia Góra.
5. **Kasa Filharmonii** – punkt sprzedaży biletów prowadzony przez Filharmonię, znajdujący się w jej siedzibie pod adresem: ul. Józefa Piłsudskiego 60, 58-500 Jelenia Góra.
6. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Filharmonią czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
7. **Kupujący** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna dokonująca zakupu biletu w Kasie Filharmonii albo online za pośrednictwem Serwisu.
8. **Serwis** – serwis internetowy Bilety24.pl, za pośrednictwem, którego prowadzona jest sprzedaż biletów online.
9. **Wydarzenie** – koncert, spektakl, festiwal, warsztaty, spotkanie lub inne wydarzenie artystyczne, edukacyjne albo kulturalne organizowane lub współorganizowane przez Filharmonię, na które prowadzona jest sprzedaż biletów.
10. **Zamówienie** – oświadczenie Kupującego składane za pośrednictwem Serwisu, zmierzające bezpośrednio do zakupu jednego lub większej liczby biletów.

§ 3. Sprzedaż biletów w Kasie Filharmonii

1. Sprzedaż biletów w Kasie Filharmonii prowadzona jest w dniach i godzinach podanych na stronie internetowej Filharmonii oraz w siedzibie Filharmonii.
2. Filharmonia może czasowo zmienić dni lub godziny pracy Kasy, w szczególności w okresach świątecznych, podczas przerw repertuarowych albo z przyczyn organizacyjnych. Informacja o zmianach jest publikowana na stronie internetowej Filharmonii lub udostępniana w jej siedzibie.
3. W Kasie Filharmonii można nabywać bilety na Wydarzenia znajdujące się w aktualnej ofercie sprzedażowej, z zastrzeżeniem dostępności miejsc.
4. Kupujący przed dokonaniem płatności powinien zweryfikować:
 - 1) nazwę Wydarzenia;
 - 2) datę i godzinę Wydarzenia;

- 3) miejsce Wydarzenia;
- 4) liczbę biletów;
- 5) wybrane miejsca, jeżeli Wydarzenie odbywa się na miejscach numerowanych;
- 6) rodzaj i cenę biletu;
- 7) zastosowaną ulgę.
5. Płatność w Kasie Filharmonii może zostać dokonana przy użyciu metod płatności aktualnie udostępnionych przez Filharmonię. Informacja o dostępnych metodach płatności jest udostępniana w Kasie.
6. Po przyjęciu płatności Kupujący otrzymuje Bilet w formie papierowej oraz dokument sprzedaży wymagany przepisami prawa.
7. Kupujący zobowiązany jest sprawdzić poprawność otrzymanego Biletu oraz dokumentu sprzedaży bezpośrednio po ich wydaniu.
8. Z zastrzeżeniem § 8 Regulaminu, po dokonaniu zapłaty i wydaniu Biletu nie jest możliwe anulowanie zakupu ani zmiana:
 - 1) Wydarzenia;
 - 2) terminu;
 - 3) miejsca na widowni;
 - 4) rodzaju biletu;
 - 5) liczby zakupionych biletów.

§ 4. Sprzedaż biletów online

1. Sprzedaż biletów online prowadzona jest za pośrednictwem Serwisu.
2. Korzystanie z Serwisu wymaga spełnienia wymagań technicznych określonych w regulaminie Bilety24, w szczególności:
 - 1) posiadania urządzenia z dostępem do Internetu;
 - 2) korzystania z aktualnej przeglądarki internetowej;
 - 3) posiadania aktywnego adresu poczty elektronicznej;
 - 4) posiadania możliwości otwierania lub zapisywania plików zawierających Bilet elektroniczny.
3. Informacje o Wydarzeniach dostępnych w sprzedaży, cenach, rodzajach biletów oraz dostępności miejsc prezentowane są w Serwisie.
4. W celu zakupu biletu online Kupujący wykonuje czynności wskazane w Serwisie, obejmujące w szczególności:
 - 1) wybór Wydarzenia i jego terminu;
 - 2) wybór miejsca lub strefy cenowej, jeżeli ma to zastosowanie;
 - 3) wybór liczby i rodzaju biletów;
 - 4) podanie wymaganych danych;
 - 5) wybór metody płatności;
 - 6) zapoznanie się i zaakceptowanie wymaganych regulaminów;
 - 7) potwierdzenie Zamówienia przy użyciu przycisku wskazującego na obowiązek zapłaty;
 - 8) dokonanie płatności w terminie wskazanym w Serwisie.
5. Do czasu skutecznego dokonania płatności wybór miejsc może mieć charakter czasowej rezerwacji. Czas utrzymywania rezerwacji określany jest w Serwisie.
6. Niewykonanie płatności w czasie wskazanym w Serwisie może spowodować automatyczne anulowanie Zamówienia i ponowne udostępnienie wybranych miejsc do sprzedaży.
7. Przed potwierdzeniem Zamówienia Kupującemu przedstawiane są co najmniej:
 - 1) nazwa Wydarzenia;

- 2) termin i miejsce Wydarzenia;
 - 3) liczba i rodzaj biletów;
 - 4) wybrane miejsca lub strefa cenowa;
 - 5) cena jednostkowa biletów;
 - 6) pełna kwota do zapłaty, obejmująca należne opłaty przedstawione w procesie zakupowym;
 - 7) dostępne metody płatności;
 - 8) sposób dostarczenia biletu.
8. Kupujący zobowiązany jest sprawdzić poprawność danych Zamówienia przed jego zatwierdzeniem.
 9. Po zatwierdzeniu Zamówienia i skutecznym wykonaniu płatności nie jest możliwa samodzielna zmiana ani anulowanie Zamówienia, z zastrzeżeniem § 8 Regulaminu.
 10. Filharmonia ani Bilety24 nie odpowiadają za skutki podania przez Kupującego nieprawidłowego adresu poczty elektronicznej lub innych nieprawidłowych danych.
 11. W przypadku stwierdzenia błędnych danych Kupujący powinien niezwłocznie skontaktować się z Bilety24 lub Filharmonią. Możliwość dokonania korekty zależy od rodzaju danych, etapu realizacji Zamówienia oraz możliwości technicznych.

§ 5. Ceny i płatności

1. Ceny biletów ustala Filharmonia.
2. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i są cenami brutto.
3. Wysokość ceny biletu może zależeć w szczególności od:
 - 1) rodzaju Wydarzenia;
 - 2) wybranego miejsca lub strefy cenowej;
 - 3) rodzaju biletu;
 - 4) przysługującej Kupującemu ulgi;
 - 5) obowiązującej oferty promocyjnej.
4. W przypadku sprzedaży online do ceny biletu mogą zostać doliczone opłaty związane z obsługą sprzedaży lub płatności, jeżeli zostały one wyraźnie wskazane Kupującemu przed złożeniem Zamówienia.
5. Pełna kwota do zapłaty jest przedstawiana Kupującemu przed zatwierdzeniem Zamówienia.
6. W przypadku sprzedaży online płatność:
 - 1) jest przyjmowana przez Bilety24;
 - 2) jest realizowana przy użyciu metod płatności udostępnionych w Serwisie;
 - 3) może być technicznie obsługiwana przez operatora płatności współpracującego z Bilety24.
7. Dostępne metody płatności, termin na jej wykonanie oraz warunki techniczne określone są każdorazowo w Serwisie.
8. Filharmonia nie ma wpływu na czas realizacji płatności przez bank Kupującego, organizację płatniczą lub operatora płatności.
9. W przypadku obciążenia rachunku Kupującego bez otrzymania potwierdzenia Zamówienia lub Biletu elektronicznego, Kupujący powinien skontaktować się z Bilety24, podając dane umożliwiające identyfikację transakcji.
10. Nie jest dopuszczalne żądanie od Kupującego opłat, o których nie został on poinformowany przed złożeniem Zamówienia.

§ 6. Faktury

1. W odniesieniu do biletów zakupionych online faktury wystawia Bilety24, zgodnie z zasadami określonymi w Serwisie i obowiązującymi przepisami prawa.
2. Kupujący zainteresowany otrzymaniem faktury powinien:
 - 1) wybrać odpowiednią opcję w procesie składania Zamówienia, jeżeli jest ona dostępna;
 - 2) podać kompletne i prawidłowe dane wymagane do wystawienia faktury.
3. Faktura dotycząca zakupu online jest dostarczana przez Bilety24 w formie elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany przez Kupującego, chyba że w procesie zakupowym wskazano inny sposób jej udostępnienia.
4. Kupujący odpowiada za prawidłowość danych podanych do faktury.
5. Korekty faktur dotyczących sprzedaży online są dokonywane przez Bilety24 na zasadach określonych przez ten podmiot i zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. W przypadku sprzedaży w Kasie Filharmonii faktura jest wystawiana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i procedurami stosowanymi przez Filharmonię.
7. Kupujący dokonujący zakupu w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą powinien zgłosić żądanie wystawienia faktury oraz podać numer NIP przed zakończeniem sprzedaży w Kasie albo zgodnie z instrukcją przedstawioną w procesie zakupu online.

§ 7. Dostarczenie i weryfikacja biletu

1. Bilet zakupiony w Kasie Filharmonii jest wydawany Kupującemu w formie papierowej po dokonaniu płatności.
2. Bilet zakupiony online jest udostępniany po otrzymaniu przez system Bilety24 potwierdzenia prawidłowego wykonania płatności.
3. Bilet elektroniczny albo link umożliwiający jego pobranie jest przesyłany na adres poczty elektronicznej wskazany przez Kupującego lub udostępniany na koncie Kupującego w Serwisie, jeżeli Serwis przewiduje taką możliwość.
4. Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie po otrzymaniu Biletu sprawdzić jego zgodność z Zamówieniem, w szczególności w zakresie:
 - 1) nazwy Wydarzenia;
 - 2) daty i godziny Wydarzenia;
 - 3) miejsca Wydarzenia;
 - 4) wybranego miejsca lub strefy;
 - 5) rodzaju biletu i zastosowanej ulgi.
5. W przypadku nieotrzymania Biletu elektronicznego Kupujący powinien:
 - 1) sprawdzić folder wiadomości niechcianych lub SPAM;
 - 2) zweryfikować status płatności;
 - 3) skorzystać z funkcji ponownego wysłania Biletu, jeżeli jest dostępna w Serwisie;
 - 4) skontaktować się z Bilety24.
6. Bilet elektroniczny może zostać:
 - 1) wydrukowany przez Kupującego; albo
 - 2) zapisany i okazany na urządzeniu mobilnym, chyba że informacja przedstawiona podczas zakupu lub zamieszczona na Bilecie stanowi inaczej.
7. Bilet powinien być czytelny i umożliwiać prawidłowe odczytanie kodu lub innego identyfikatora.

8. Bilet uszkodzony, nieczytelny albo przedstawiony w formie uniemożliwiającej jego zweryfikowanie może nie zostać zaakceptowany, jeżeli pomimo podjęcia racjonalnych czynności nie jest możliwe potwierdzenie jego autentyczności i ważności.
9. Bilet z unikalnym kodem uprawnia do jednorazowego wejścia na dane Wydarzenie. W przypadku utworzenia kilku kopii tego samego Biletu uprawnienie do wejścia przysługuje osobie, której Bilet został prawidłowo zweryfikowany jako pierwszy.
10. Kupujący powinien chronić Bilet i zawarty na nim kod przed skopiowaniem lub wykorzystaniem przez osobę nieuprawnioną.
11. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za wykorzystanie Biletu przez osobę trzecią, która weszła w jego posiadanie wskutek działania lub zaniechania Kupującego.
12. Bilet może zostać przekazany innej osobie, jeżeli:
 - 1) nie jest biletem imiennym;
 - 2) warunki sprzedaży danego Wydarzenia nie wyłączają możliwości jego przekazania;
 - 3) osoba korzystająca z Biletu spełnia warunki zastosowanej ulgi;
 - 4) przekazanie nie następuje z naruszeniem przepisów prawa.

§ 8. Zwroty i zmiany biletów

1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie, z wyjątkiem:
 - 1) odwołania Wydarzenia;
 - 2) zmiany daty Wydarzenia.
2. Zmiana godziny rozpoczęcia Wydarzenia w ramach tej samej daty może zostać uznana przez Filharmonię za zmianę daty Wydarzenia w rozumieniu Regulaminu, jeżeli zmiana jest istotna i może wpływać na możliwość uczestnictwa w Wydarzeniu.
3. Zmiana programu, repertuaru, obsady wykonawczej, dyrygenta, solisty, kolejności wykonywanych utworów, sali w obrębie tego samego obiektu lub innych elementów organizacyjnych nie stanowi samodzielnej podstawy zwrotu biletu, chyba że:
 - 1) Filharmonia postanowi inaczej;
 - 2) albo uprawnienie do zwrotu wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa ze względu na charakter i zakres dokonanej zmiany.
4. Informacja o odwołaniu Wydarzenia lub zmianie jego daty jest publikowana na stronie internetowej Filharmonii oraz, w miarę posiadanych możliwości, przekazywana Kupującym przy wykorzystaniu danych podanych podczas zakupu.
5. Brak otrzymania indywidualnego powiadomienia nie pozbawia Kupującego prawa do zwrotu, jeżeli Wydarzenie zostało odwołane lub jego data została zmieniona.
6. W przypadku zmiany daty Wydarzenia zakupiony Bilet zachowuje ważność na nowy termin, chyba że Filharmonia poinformuje inaczej.
7. Kupujący, który nie może lub nie chce uczestniczyć w Wydarzeniu w nowym terminie, może złożyć dyspozycję zwrotu biletu w terminie wskazanym w komunikacie Filharmonii.
8. Termin na złożenie dyspozycji zwrotu nie może być krótszy niż 14 dni od dnia opublikowania informacji o zmianie daty, chyba że do nowego terminu Wydarzenia pozostało mniej niż 14 dni. W takim przypadku Filharmonia określa odpowiedni termin, uwzględniający datę Wydarzenia i możliwości techniczne realizacji zwrotu.
9. Zwrot biletu zakupionego w Kasie Filharmonii dokonywany jest przez Filharmonię:
 - 1) po przedstawieniu oryginału Biletu;
 - 2) po przedstawieniu dokumentu potwierdzającego zakup, jeżeli jest to niezbędne do identyfikacji transakcji;

- 3) w sposób odpowiadający zastosowanej metodzie płatności, o ile jest to technicznie możliwe.
10. Szczegółowy termin, miejsce i sposób zwrotu biletów zakupionych w Kasie Filharmonii określa komunikat dotyczący odwołania lub zmiany daty Wydarzenia.
 11. Zwrot należności za Bilet zakupiony online jest technicznie realizowany przez Bilety24, na podstawie dyspozycji przekazanej zgodnie z procedurą określoną w komunikacie dotyczącym zwrotów.
 12. Zwrot płatności za Bilet zakupiony online następuje co do zasady przy użyciu tej samej metody płatności, która została wykorzystana przy zakupie, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu albo zastosowanie tej samej metody nie jest możliwe z przyczyn technicznych.
 13. W przypadku odwołania Wydarzenia albo zmiany jego daty Kupującemu przysługuje zwrot pełnej kwoty zapłaconej w związku z zakupem zwracanego Biletu, w tym opłat serwisowych lub transakcyjnych ujętych w kwocie Zamówienia.
 14. Kupujący nie jest obciążany dodatkowymi kosztami realizacji zwrotu należnego z powodu odwołania Wydarzenia lub zmiany jego daty.
 15. Zwrot zostanie dokonany bez zbędnej zwłoki, w terminie wynikającym z właściwej procedury Bilety24 albo komunikatu Filharmonii, z uwzględnieniem czasu niezbędnego na obsługę płatności przez banki i operatorów płatności.
 16. Filharmonia nie odpowiada za opóźnienia powstałe po prawidłowym zleceniu zwrotu, wynikające wyłącznie z działania banku Kupującego, operatora płatności lub organizacji płatniczej. Postanowienie to nie wyłącza obowiązku udzielenia Kupującemu pomocy w wyjaśnieniu statusu zwrotu.
 17. Jeżeli zwrot nie może zostać wykonany automatycznie, Kupujący może zostać poproszony o przekazanie danych niezbędnych do jego realizacji.
 18. Bilet zwrócony zostaje unieważniony i nie uprawnia do uczestnictwa w Wydarzeniu.

§ 9. Brak prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni, jeżeli umowa dotyczy świadczenia usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, a w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
2. Brak ustawowego prawa odstąpienia oznacza, że Konsument nie może zrezygnować z prawidłowo zakupionego Biletu wyłącznie z powodu zmiany swojej decyzji lub niemożności uczestnictwa w Wydarzeniu.
3. Postanowienia ust. 1 i 2 nie wyłączają prawa do zwrotu w przypadkach określonych w § 8 Regulaminu.

§ 10. Bilety ulgowe i promocyjne

1. Filharmonia może prowadzić sprzedaż:
 - 1) biletów normalnych;
 - 2) biletów ulgowych;
 - 3) biletów promocyjnych;
 - 4) abonamentów, karnetów lub pakietów;
 - 5) innych rodzajów biletów określonych w ofercie danego Wydarzenia.
2. Informacja o rodzajach biletów, osobach uprawnionych do ulg oraz wymaganych dokumentach jest udostępniana w Kasie Filharmonii, w Serwisie.

3. Kupujący wybierający bilet ulgowy zobowiązany jest przed zakupem sprawdzić, czy osoba korzystająca z Biletu spełnia warunki danej ulgi.
4. Osoba korzystająca z biletu ulgowego, na żądanie organizatora, jest zobowiązana do okazania aktualnego dokumentu potwierdzającego prawo do ulgi.
5. Brak dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi będzie skutkował koniecznością dopłaty do ceny biletu normalnego albo odmową realizacji uprawnienia wynikającego z biletu ulgowego. Decyzja w tym zakresie należy do Filharmonii i jest podejmowana z uwzględnieniem okoliczności związanych z organizowanym Wydarzeniem.
6. Odmowa realizacji biletu ulgowego z powodu braku uprawnienia do ulgi nie stanowi podstawy do zwrotu jego ceny.
7. Filharmonia może wprowadzać szczególne zasady sprzedaży dotyczące wybranych Wydarzeń, akcji promocyjnych, abonamentów, karnetów lub pakietów, pod warunkiem udostępnienia tych zasad Kupującemu przed zakupem.

§ 11. Reklamacje

1. Kupujący uprawniony jest do złożenia Reklamacji, dotyczących w szczególności:
 - 1) organizacji Wydarzenia;
 - 2) odwołania Wydarzenia lub zmiany jego daty;
 - 3) uprawnień do ulg;
 - 4) sprzedaży prowadzonej w Kasie Filharmonii;
 - 5) decyzji Filharmonii dotyczących realizacji umowy
2. Reklamację można złożyć:
 - 1) pisemnie na adres: Filharmonia Dolnośląska im. Ludomira Różyckiego w Jeleniej Górze, ul. Józefa Piłsudskiego 60, 58-500 Jelenia Góra;
 - 2) elektronicznie na adres: sekretariat@filharmoniadolnoslaska.pl;
 - 3) osobiście w Kasie lub sekretariacie Filharmonii.
3. Reklamacja powinna zawierać, w miarę możliwości:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę Kupującego;
 - 2) dane kontaktowe;
 - 3) nazwę i termin Wydarzenia;
 - 4) numer Biletu lub Zamówienia;
 - 5) opis zgłaszanych zastrzeżeń;
 - 6) żądanie Kupującego;
 - 7) ewentualne dodatkowe dokumenty lub informacje umożliwiające rozpatrzenie reklamacji.
4. Filharmonia rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 14 dni od jej otrzymania.
5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności na adres poczty elektronicznej wskazany przez Kupującego.
6. Reklamacje dotyczące:
 - 1) technicznego działania Serwisu;
 - 2) konta użytkownika w Serwisie;
 - 3) dostarczenia Biletu elektronicznego;
 - 4) technicznej obsługi Zamówienia;
 - 5) wystawienia lub korekty faktury dotyczącej sprzedaży online;
 - 6) technicznej realizacji zwrotu online;należy kierować do Bilety24 zgodnie z regulaminem i danymi kontaktowymi udostępnionymi w Serwisie.

7. Reklamacje dotyczące samej realizacji płatności mogą wymagać udziału operatora płatności lub banku Kupującego.
8. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy:
 - 1) właściwego miejscowo wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej;
 - 2) stałego polubownego sądu konsumenckiego;
 - 3) miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów;
 - 4) organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
9. Skorzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów jest dobrowolne i może wymagać zgody obu stron.

§ 12. Odpowiedzialność

1. Filharmonia odpowiada za należyte wykonanie umowy dotyczącej uczestnictwa w Wydarzeniu, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu i obowiązujących przepisów prawa.
2. Bilety24 odpowiada za usługi świadczone przez siebie, w zakresie określonym w regulaminie Bilety24.pl i obowiązujących przepisach prawa.
3. Filharmonia nie odpowiada za zakłócenia w funkcjonowaniu Serwisu, systemów bankowych, systemów operatorów płatności lub sieci telekomunikacyjnych, jeżeli zakłócenia te nie wynikają z działania lub zaniechania Filharmonii.
4. Postanowienie ust. 3 nie ogranicza obowiązku współpracy Filharmonii z Bilety24 w celu wyjaśnienia zgłoszenia dotyczącego zakupu biletu na Wydarzenie organizowane przez Filharmonię.
5. Filharmonia nie odpowiada za skutki:
 - 1) podania przez Kupującego nieprawidłowych danych;
 - 2) utraty przez Kupującego dostępu do wskazanego adresu poczty elektronicznej;
 - 3) udostępnienia przez Kupującego Biletu lub kodu osobie trzeciej;
 - 4) utraty albo zniszczenia Biletu,chyba że odpowiedzialność Filharmonii wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 13. Dane osobowe

1. Dane osobowe Kupujących są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.
2. W przypadku sprzedaży w Kasie Filharmonii zasady przetwarzania danych osobowych przez Filharmonię określa właściwa klauzula informacyjna dostępna:
 - 1) w siedzibie Filharmonii;
 - 2) na stronie internetowej Filharmonii pod adresem: <https://filharmoniadolnoslaska.pl/rodo>
3. W przypadku sprzedaży online dane osobowe mogą być przetwarzane przez:
 - 1) Bilety24 – w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną, obsługą Zamówienia, płatnością, fakturą i zwrotem;
 - 2) Filharmonię – w zakresie niezbędnym do realizacji umowy, obsługi Wydarzenia, realizacji zwrotów, komunikacji dotyczącej Wydarzenia oraz rozpatrywania reklamacji;
 - 3) operatora płatności – w zakresie niezbędnym do realizacji płatności i zwrotu.
4. Szczegółowe informacje o zasadach przetwarzania danych, podstawach prawnych, okresach przechowywania danych oraz prawach osób, których dane dotyczą, są udostępniane w klauzulach informacyjnych Filharmonii i Bilety24.

5. Dane kontaktowe podane podczas zakupu mogą zostać wykorzystane do przekazania informacji bezpośrednio związanych z realizacją umowy, w szczególności informacji o odwołaniu Wydarzenia, zmianie jego daty, zmianach organizacyjnych lub procedurze zwrotu.
6. Przekazywanie informacji, o których mowa w ust. 5, nie stanowi marketingu bezpośredniego.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w szczególności:
 - 1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny;
 - 2) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 3) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
2. Regulamin nie wyłącza ani nie ogranicza praw Kupujących wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Filharmonia może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
 - 1) zmiany obowiązujących przepisów prawa;
 - 2) zmiany sposobu prowadzenia sprzedaży;
 - 3) zmiany podmiotu obsługującego sprzedaż online lub płatności;
 - 4) wprowadzenia nowych rodzajów biletów, metod płatności lub form dostarczania biletów;
4. Do umów zawartych przed wejściem w życie zmiany Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w chwili zakupu Biletu, chyba że zastosowanie nowego Regulaminu jest korzystniejsze dla Kupującego i wyrazi on na to zgodę.
5. Aktualna wersja Regulaminu jest publikowana na stronie internetowej Filharmonii wraz z datą jej obowiązywania.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.08.2026 roku.