

Zarządzenie nr 21/2019
Dyrektora Naczelnego i Artystycznego
Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii im. Feliksa Nowowiejskiego w Olsztynie
z dnia 16 grudnia 2019 roku

w sprawie wprowadzenia Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów.

Podstawa prawna:

- art. 68 i art.69 ust 1 pkt 3 ustawy z 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2077 z późn. zm.);
- lit. C. Mechanizmy kontroli i D. Informacja i komunikacja; II Standardy kontroli zarządczej; „Standardy kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych”, określone w Komunikacie Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. Min. Fin. Nr 15, poz. 84);
- Statut Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii w Olsztynie.

Uzasadnienie:

Zarządzenie wydaje się w celu aktualizacji zasad sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Filharmonię.

Zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§2

1. Wykonanie zarządzenia powierzam:

- 1) kierownikowi biura koncertowego;
- 2) dedykowanym pracownikom we wskazanym zakresie.

2. Zobowiązuję Kadry do przekazania zarządzenia do właściwych komórek organizacyjnych oraz do zebrania oświadczeń pracowników o zapoznaniu się z treścią zarządzenia.

§3

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 7 stycznia 2020 roku.

2. Z dniem 7 stycznia 2020 roku przestaje obowiązywać Zarządzenie nr 14/2019 z dnia 4 października 2019 roku.


Piotr Sułkowski
Dyrektor Naczelnego i Artystycznego

Otrzymują: zastępca dyrektora, główny księgowy, kierownicy, kadry, kasa biletowa, specjalista BHP, PPOŻ i OC.

Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów (dalej Regulamin) został opracowany w celu określenia zasad sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Warmińsko-Mazurską Filharmonię im. Feliksa Nowowiejskiego w Olsztynie (dalej Filharmonia) z siedzibą: ul. Bartosza Głowackiego 1, 10-447 Olsztyn; zarejestrowaną w Rejestrze Instytucji Kultury pod nr księgi rejestrowej 8/1992; NIP: 7390506388.
2. Regulamin dostępny jest na stronie <https://bilety.filharmonia.olsztyn.pl>. Mając na uwadze dbałość o osiągnięcie zadowolenia naszych Klientów z jakości świadczonych usług, prosimy o zapoznanie się z zapisami Regulaminu i zastosowanie się do jego zapisów. Ponadto informujemy, iż zakup lub wykorzystanie dokumentu uprawniającego do uczestnictwa w wydarzeniu traktujemy jako potwierdzenie zapoznania się z niniejszym Regulaminem i jednocześnie zobowiązanie do jego przestrzegania.
3. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) „wydarzeniu” – rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez Filharmonię, w których uczestniczą słuchacze,
 - 2) „wydarzeniu obcym” – należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w Filharmonii zorganizowane na podstawie umów z kontrahentami,
 - 3) „wydarzeniu specjalnym” – należy przez to rozumieć wydarzenia o szczególnym charakterze (np. koncert sylwestrowy, „koncert z gwiazdą”).
4. Ilekczo w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej Filharmonii oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: www.filharmonia.olsztyn.pl.
5. Wstęp na wydarzenia biletowane następuje za okazaniem biletu wstępu, zaproszenia, wejściówki lub identyfikatora (dokument uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu). W trakcie trwania wydarzenia należy zachować bilet, zaproszenie, wejściówkę lub identyfikator do powtórnego okazania na wezwanie osoby upoważnionej do kontroli.
6. Sprzedaż biletów na wydarzenia obce jest organizowana na zasadach określonych przez organizatorów tych wydarzeń.
7. Filharmonia zastrzega sobie prawo do zmiany terminów, miejsc, wykonawców, programów wydarzeń, oraz cen biletów.
8. Filharmonia zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy bez wcześniejszego uprzedzenia i podania przyczyn.
9. Ilekczo w Regulaminie mowa jest o Kasie Biletowej, oznacza to Kasę mieszczącą się w siedzibie Filharmonii w Olsztynie, przy ulicy B. Głowackiego 1, telefon +48 89527 5175 w. 134 lub 135, mail: bilety@filharmonia.olsztyn.pl czynną:
 - 1) od wtorku do piątku w godzinach 10:00–17:00 oraz na jedną godzinę przed każdym biletowanym wydarzeniem;
 - 2) w sobotę i niedzielę na jedną godzinę przed każdym biletowanym wydarzeniem.
10. Czas pracy kasy w okresie wakacyjnym będzie ustalany odrębnym komunikatem. Filharmonia zastrzega sobie prawo do czasowej zmiany godzin pracy kasy. Informacja o zmianach zamieszczana będzie każdorazowo na stronie internetowej oraz w obrębie obiektu Filharmonii.

§2

SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów w Filharmonii jest prowadzona w kasie Filharmonii w godzinach jej otwarcia lub w formie sprzedaży internetowej. Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej szczegółowo opisane są w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów.
2. Zakupu biletów na wydarzenia w sezonie artystycznym (trwającym od 1 września do 31 sierpnia następnego roku) można dokonywać od dnia publikacji wydarzeń w systemie sprzedaży biletów na stronie internetowej Filharmonii. W trakcie trwania sezonu mogą być dodawane i udostępniane do sprzedaży kolejne wydarzenia.

3. W kasie biletowej płatność za zakupione bilety może być dokonywana gotówką lub kartą płatniczą, a w przypadku grup zorganizowanych (wyłącznie na podstawie wystawionej do rezerwacji faktury) również przelewem.
4. Osoby zakupujące bilety przez stronę internetową Filharmonii zobowiązane są do wydrukowania biletu (kasa Filharmonii nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową) lub zapisania biletu w formacie pdf na nośniku elektronicznym.
5. Na godzinę przed wydarzeniem kasa sprzedaje bilety wyłącznie na bieżące wydarzenie.
6. Przy zakupie biletów w kasie, Filharmonia wydaje paragon fiskalny, który nabywca biletu zobowiązany jest zachować na wypadek zwrotu biletów.
7. W przypadku odwołania wydarzenia z przyczyn niezależnych od Filharmonii, zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy, Filharmonia zobowiązuje się do zwrotu należności za zakupiony bilet. W takiej sytuacji podstawą zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu wraz z paragonem.
8. Filharmonia zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, zmiany w repertuarze, zmiany wykonawców wydarzenia bez podania przyczyn.
9. Organizator zastrzega sobie możliwość wyłączenia ze sprzedaży określonej puli miejsc.

§3

REZERWACJA BILETÓW INDYWIDUALNYCH I GRUPOWYCH

1. Rezerwacji biletów indywidualnych i grupowych można dokonać osobiście w kasie biletowej Filharmonii (ul. Bartosza Głowackiego 1, 10-447 Olsztyn).
2. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
 - 1) imię i nazwisko osoby rezerwującej;
 - 2) data, godzina, tytuł wydarzenia;
 - 3) ilość biletów;
 - 4) rodzaj biletów;
 - 5) numer telefonu kontaktowego.
3. Odmowa podania powyższych danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji.
4. W przypadku, gdy rezerwujący chce otrzymać fakturę VAT, konieczne jest podanie danych do faktury VAT: nazwę podmiotu, adres (ulica i numer, kod pocztowy, miasto) oraz NIP.
5. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami w tym zakresie oraz po otrzymaniu danych do faktury.

§4

RODZAJE BILETÓW I ULG

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny dokument upoważniający do uczestnictwa w wydarzeniu wydany przez organizatorów (bilet wstępu, akredytacja, zaproszenie lub inny).
2. Filharmonia prowadzi sprzedaż następujących rodzajów biletów:
 - 1) Bilet normalny - uprawnia do wstępu na wydarzenie z miejscem siedzącym.
 - 2) Bilet ulgowy:
 - a) Bilety ulgowe jeżeli na dane wydarzenie zostaną wprowadzone, bez udokumentowania prawa do ulgi są nieważne i nie uprawniają do wejścia na widowie.
 - b) Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżki jest sprawdzany podczas wchodzenia na salę koncertową.
 - c) Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są:
 - nauczyciele i uczniowie szkolnictwa muzycznego;
 - uczniowie i studenci (do 26 roku życia);
 - renciści i emeryci;
 - osoby niepełnosprawne i ich opiekunowie (poza wydarzeniami specjalnymi i festiwalowymi);
 - osoby uczestniczące w innych projektach, np. „Warmia i Mazury dla Dużej rodziny”, Karta Melomana.
 - 3) Bilet grupowy:

- a) Bilety grupowe można zakupić na określone wydarzenia organizowane przez Filharmonię, z wyłączeniem wydarzeń obcych i specjalnych.
 - b) Do zakupów biletów grupowych na wydarzenia organizowane przez Filharmonię upoważnione są, po uprzedniej rezerwacji w Kasie Biletowej, grupy liczące powyżej 10 osób.
 - c) Limit biletów grupowych na każde wydarzenie określony jest przez Filharmonię. Cena biletu grupowego jest niższa od ceny biletu normalnego, a wyższa od ceny biletu ulgowego.
- 4) Bilet specjalny:
- a) Warunki zakupu określa Biuro Koncertowe Filharmonii.
 - b) Bilet specjalny można zakupić tylko na wybrane wydarzenia wskazane przez Filharmonię w każdym sezonie artystycznym.
 - c) Limit biletów specjalnych określony jest przez Filharmonię.
 - d) Upoważnionymi do zakupu takich biletów są osoby wskazane każdorazowo przez Filharmonię.
 - e) W szczególności do zakupu biletów specjalnych mogą być uprawnieni uczniowie publicznych i niepublicznych szkół muzycznych I i II stopnia, oraz studenci kierunków muzycznych wyższych uczelni.
- 5) Bilet rodzinny:
- a) „Pakiet Rodzinny” na Koncerty Rodzinne (poranki muzyczne w niedziele).
 - b) Rodzice + dzieci.
- 6) Bilet - Program „Warmia i Mazury dla Dużej Rodziny” – karta, lub inne programy dotyczące Karty „Dużej Rodziny”. Karta dla Dużej Rodziny (rodzice + dzieci) upoważnia do zakupu tańszych biletów (Pakiet Rodzinny) na wybrane i ogłoszone przez Filharmonię wydarzenia. Biletów zakupionych na Kartę dla Dużej Rodziny nie można odstępować – ważny jest tylko razem z Kartą dla Dużej Rodziny i dowodem tożsamości posiadacza.
- 7) Bilet dla posiadacza Karty Melomana:
- a) Kartę Melomana zakupić można tylko w Kasie Biletowej Filharmonii.
 - b) Karta Melomana upoważnia do zakupu maksymalnie 1 biletu z 50 % zniżką od ceny biletu normalnego na wydarzenia własne Filharmonii (z wyłączeniem biletów na wydarzenia specjalne).
- 8) Bilet dla uczniów szkolnictwa artystycznego.
- 9) Bilet „Opiekun” przeznaczony jest dla opiekunów zorganizowanych grup przedszkolnych, szkolnych i akademickich (1 bilet ulgowy na 15 biletów płatnych). Grupa zorganizowana, po wcześniejszych uzgodnieniach z Filharmonią (Biuro Koncertowe tel. +48 89527 5175).
- 10) Bilet dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich.
- a) Osobom tym przysługuje bilet bezpłatny, a osoba towarzysząca uprawniona jest do zakupu biletu ulgowego.
 - b) Osoby niepełnosprawne poruszające się na wózkach inwalidzkich uczestniczą w wydarzeniu na miejscach przeznaczonych dla wózków inwalidzkich na sali koncertowej. Osoby te nie mogą zajmować innych miejsc na widowni. Dla osób towarzyszących przeznaczone są miejsca w pobliżu wyznaczonych miejsc.
 - c) Aby skorzystać z w/w uprawnienia należy możliwie wcześniej poinformować Kasę Biletową Filharmonii o przybyciu na wydarzenie osoby niepełnosprawnej z osobą towarzyszącą celem zapewnienia najlepszych warunków uczestnictwa, w przeciwnym wypadku nie gwarantujemy dostępności miejsc.
 - d) Dla osób niepełnosprawnych udostępnione są windy: zewnętrzna i wewnętrzne.
3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody Filharmonii.
4. Wejściówka. Do zakupu wejściówek na wolne miejsca siedzące w dniu wydarzenia upoważnieni uczniowie szkół muzycznych za okazaniem legitymacji.

5. Wstęp dzieci do czwartego roku życia. Wstęp jest bezpłatny, jeżeli dziecko do czwartego roku życia zajmuje miejsce wraz z dorosłym opiekunem posiadającym ważny bilet. W takim przypadku dziecku nie przysługuje osobne miejsce.

§5

PŁATNOŚCI

1. Płatność za bilety w Kasie Biletowej Filharmonii może być dokonywana gotówką lub kartą płatniczą.
2. Zarezerwowane bilety mogą zostać opłacone wyłącznie w Kasie Filharmonii.
3. Zapłaty przelewem za zarezerwowane bilety można dokonywać wyłącznie za grupy zorganizowane na podstawie wystawionej do rezerwacji faktury. 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 numer faktury.
5. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kasy.
6. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę do kasy. W celu odbioru biletu na wydarzenie należy zgłosić się do kasy najpóźniej do 30 minut przed jego rozpoczęciem.
7. Na życzenie klienta wystawiane są faktury VAT.

§ 6

REKLAMACJE I ZWROTY BILETÓW

1. Filharmonia zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia bez wcześniejszego uprzedzenia oraz zmiany programu i terminu wydarzenia.
2. W przypadku zmiany terminu, odwołania wydarzenia, zmiany repertuaru lub wykonawców Klient może dokonać zwrotu biletu.
 - 1) Zwrotu biletu należy dokonać w Kasie Biletowej Filharmonii.
 - 2) Podstawą do zwrotu należności jest posiadanie biletu na wydarzenie wraz z paragonem fiskalnym, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 29 kwietnia 2019 roku w sprawie kas rejestrujących.
 - 3) Brak wymienionych dokumentów uprawnia Filharmonię do odmowy przyjęcia zwrotu biletu.
 - 4) W przypadku odwołania wydarzenia Filharmonia zwraca całość sumy na jaką opiewał bilet, po wypełnieniu wszystkich obowiązków przez posiadacza, o których jest mowa w niniejszym Regulaminie.
 - 5) W przypadku zmiany daty wydarzenia, zakupiony bilet zachowuje swoją ważność z tym, że posiadacz biletu może zwrócić bilet nie później niż 3 dni robocze przed nowym terminem rozpoczęcia wydarzenia i otrzymać zwrot całości sumy na jaką opiewał. Zwrot za bilet zakupiony za pomocą internetowego systemu sprzedaży nastąpi w taki sam sposób w jaki została dokonana płatność.
3. Klientowi przysługuje prawo do zwrotu zakupionego biletu na wydarzenie przyszłe do 14-go dnia od daty jego zakupu, lecz nie później niż na 7 dni roboczych przed terminem wydarzenia. Zwrot należności za bilet następuje po zwróceniu biletu wraz z paragonem w kasie biletowej, a w przypadku zakupu przez Internet - po przesłaniu maila zawierającego prośbę o zwrot należności wraz z biletem w formacie pdf i potwierdzeniem zapłaty na adres bilety@filharmonia.olsztyn.pl. Zwrot z tego tytułu nastąpi w taki sam sposób w jaki została dokonana płatność.
4. Filharmonia przyjmuje skargi i wnioski pod nr telefonu +48 89527 5175 wew. 134, 135, mail: bilety@filharmonia.olsztyn.pl oraz w Książce skarg i wniosków znajdującej się w Kasie Filharmonii. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni od daty złożenia reklamacji, a w przypadku prośby osoby składającej reklamację o udzielenie odpowiedzi na piśmie przesyłane na podany adres.

§7

INFORMACJA O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z art.13 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych

osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119, s.1) niniejszym informuje się, że:

- 1) Administratorem danych osobowych jest Warmińsko-Mazurska Filharmonia im. Feliksa Nowowiejskiego w Olsztynie, ul. Bartosza Głowackiego 1, 10-447 Olsztyn, tel. 89 527 51 75 wew. 100;
- 2) dane kontaktowe inspektora ochrony danych: inspektorochronydanych@filharmonia.olsztyn.pl;
- 3) celem przetwarzania danych osobowych jest zawarcie i wykonanie umowy sprzedaży biletów;
- 4) podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 i 2 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 roku;
- 5) odbiorcami/kategoriami odbiorców danych osobowych będą osoby wykonujące dla Filharmonii czynności związane ze sprzedażą biletów, tj. w szczególności pracownicy Filharmonii;
- 6) dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy sprzedaży biletów;
- 7) Filharmonia informuje, że posiadają Państwo prawo do:
 - a) żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, przenoszenia danych;
 - b) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem;
 - c) wniesienia skargi do organu nadzorczego;
- 8) podanie danych osobowych jest dobrowolne i służy wykonaniu umowy sprzedaży biletów oraz wystawieniu faktury;
- 9) ewentualne konsekwencje niepodania danych osobowych regulują przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- 10) dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowych;
- 11) dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w szczególności nie będą profilowane;


DYREKTOR NACZELNY
Piotr Sułkowski