

Zarządzenie nr 22/2019
Dyrektora Naczelnego i Artystycznego
Warmińsko-Mazurskiej Filharmonii im. Feliksa Nowowiejskiego w Olsztynie
z dnia 16 grudnia 2019 roku

w sprawie wprowadzenia Regulaminu internetowej 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 internetowej sprzedaży biletów.

Zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam Regulamin internetowej 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 15/2019 z dnia 4 października 2019 roku.

Piotr Sułkowski
Dyrektor Naczelny i Artystyczny

DYREKTOR NACZELNY

Piotr Sułkowski

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

Regulamin internetowej sprzedaży biletów

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia prowadzi Warmińsko-Mazurska Filharmonia im. Feliksa Nowowiejskiego w Olsztynie, ul. Głowackiego 1, 10-447 Olsztyn (dalej Filharmonia).
2. Regulamin internetowej sprzedaży biletów (dalej 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. Warunkiem skorzystania z systemu internetowej sprzedaży biletów jest:
 - 1) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, które jednocześnie stanowi oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Kupującym a Filharmonią,
 - 2) spełnienie następujących wymagań technicznych:
 - a) dostęp do sieci Internet,
 - b) zainstalowanie przeglądarki Google Chrome wersja 67 (lub nowsza) albo przeglądarki kompatybilnej oraz włączenie obsługi języka JavaScript i Cookies,
 - c) w przypadku druku biletu, podłączenie drukarki umożliwiającej wydruk w formacie A4 w orientacji pionowej z rozdzielczością min. 300 dpi.
 - 3) spełnienie wymaganych procedur zakupu biletów na stronie <https://bilety.filharmonia.olsztyn.pl>, w tym:
 - a) dokonanie wyboru wydarzenia i ilości biletów,
 - b) wprowadzenie danych Kupującego;
 - c) złożenie oświadczenia;
 - d) złożenie zamówienia on-line,
 - e) uiszczenie przez Kupującego zapłaty za zamówienie,
 - f) otrzymanie przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail.
4. Jeżeli Kupujący nie akceptuje w pełni przedstawionych warunków albo nie spełnia wymagań technicznych, dalsze korzystanie z systemu jest niemożliwe.
5. Warunkiem sprzedaży internetowej biletów jest opłacenie w całości zamówienia przez Kupującego; zapłata niepotwierdzona przez bank Kupującego w ciągu 30 minut powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
6. Płatności za bilety są obsługiwane za pośrednictwem portalu tpay.com; realizowane są w taki sposób, że Klient dokonujący zakupów na stronie internetowej Filharmonii wybiera jako formę płatności jeden ze wskazanych sposobów płatności i zostaje przekierowany do serwisu transakcyjnego banku. W następnym kroku Klient akceptuje płatność i powraca do strony internetowej Filharmonii.
7. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
8. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję Faktura VAT oraz podać dane niezbędne do jej wystawienia.
9. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego w formularzu zamówienia.
10. Filharmonia nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu.
11. 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.
12. Filharmonia zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży internetowej w każdej chwili bez podawania przyczyn oraz wyłączenia ze sprzedaży dowolnej puli miejsc.
13. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku dostępnych biletów w kasie biletowej Filharmonii.

14. System sprzedaży internetowej umożliwia jednorazowo zakup maksymalnie do 10 pojedynczych biletów na jedno wydarzenie.
15. Bilety ulgowe bez udokumentowania prawa do ulgi są nieważne i nie uprawniają do wejścia na widowieństwo. W przypadku braku okazania dokumentu uprawniającego do zniżki, w celu uzyskania uprawnienia do wejścia na widowieństwo Widz zobowiązany jest do dokonania dopłaty do pełnej ceny biletu w kasie biletowej.
16. Klient ma obowiązek wydrukowania biletu lub zapisania biletu w formie pdf na nośniku elektronicznym.
17. Filharmonia zastrzega sobie prawo do zmian w repertuarze.
18. Wszystkie informacje na temat repertuaru, cennika, zniżek, ofert specjalnych, godzin pracy kas biletowych publikowane są na stronie www.filharmonia.olsztyn.pl.
19. Odwołanie wydarzenia, zwrot biletów, utrata ważności biletów, reklamacje.
- 1) W przypadku gdy wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Filharmonii, Filharmonia przyjmować będzie zwroty biletów oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty. Zwrot może być dokonany wyłącznie bezgotówkowo.
 - 2) Wydarzenia zaczynają się punktualnie. Osoby spóźnione są zobowiązane do zastosowania się do zaleceń obsługi widowiska.
 - 3) Bilety niewykorzystane, które utraciły ważność, nie podlegają zwrotowi.
 - 4) Wszelkie reklamacje wymagają zgłoszenia w ciągu dwóch dni roboczych od dnia zakupu biletów, na adres mailowy: bilety@filharmonia.olsztyn.pl lub w kasie biletowej Filharmonii.
20. 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 pdf i potwierdzeniem zapłaty na adres bilety@filharmonia.olsztyn.pl. Zwrot z tego tytułu nastąpi w taki sam sposób w jaki została dokonana płatność.
21. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny dokument upoważniający do uczestnictwa w wydarzeniu wydany przez organizatorów (bilet wstępu, akredytacja, zaproszenie lub inny).
22. 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 widowieństwo.
 - 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 kupić 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 (zakup możliwy tylko w kasie biletowej Filharmonii):
- 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” (zakup możliwy tylko w kasie biletowej Filharmonii). 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 (zakup możliwy tylko w kasie biletowej Filharmonii):
- a) Kartę Melomana kupić 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 wewnętrzna.
23. 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.
24. 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.
24. Poprzez korzystanie z systemu sprzedaży internetowej Kupujący wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych przez Filharmonię, w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów. Wszelkie dane osobowe otrzymywane przez Filharmonię w ramach internetowej sprzedaży biletów są wykorzystywane w celu wykonania umowy sprzedaży biletów.
25. 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/kategorią 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;
- 12) Filharmonia stosuje monitoring wizyjny wewnątrz budynku Filharmonii przy ul. Głowackiego 1 w Olsztynie oraz jego otoczenia w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników, melomanów i gości oraz w celu ochrony mienia i ochrony przeciwpożarowej; monitoring nie obejmuje w szczególności pomieszczeń sanitarnych.


DYREKTOR NACZELNY
Piotr Sułkowski