

REGULAMIN
REZERWACJI, SPRZEDAŻY BILETÓW I ORGANIZACJI WIDOWNI
NARODOWEJ ORKIESTRY SYMFONICZNEJ POLSKIEGO RADIA
Z SIEDZIBĄ W KATOWICACH
NA SEZON ARTYSTYCZNY 2021/2022

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa **zasady rezerwacji, sprzedaży biletów, organizacji widowni, sprzedaży internetowej biletów oraz uczestnictwa publiczności w wydarzeniach artystycznych** organizowanych przez Narodową Orkiestrę Symfoniczną Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach, Plac Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, REGON: 240260206, NIP: 954-253-68-13, wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu pod numerem: RIK 61/2006 (zwany dalej: „NOSPR”).
2. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) „wydarzeniu” - rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez NOSPR, w których uczestniczy publiczność;
 - 2) „wydarzeniu zewnętrznego organizatora” - należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w NOSPR, których organizatorem jest podmiot trzeci inny niż NOSPR;
 - 3) „wydarzeniu specjalnym” - należy przez to rozumieć wskazane przez NOSPR wydarzenia, organizowane z uwagi na szczególne okoliczności lub z uwagi inne niestandardowe okoliczności, wydarzenia, okazje (Koncert Sylwestrowy, Walentynki itp.);
 - 4) „biletach” – rozumie się przez to dokument potwierdzający uprawnienie do wstępu na wydarzenie którego organizatorem jest NOSPR lub wydarzenie organizowane przez partnerów NOSPR (zewnętrznych organizatorów);
 - 5) „biletach abonamentowych” - rozumie się przez to kartę uprawniającą do wstępu na określoną serię wydarzeń organizowanych w sali koncertowej NOSPR. Szczegółowe zasady korzystania z oferty abonamentowej określa Regulamin sprzedaży biletów abonamentowych dostępny w kasach NOSPR oraz na stronie www.nospr.org.pl;
 - 6) „wydarzeniach edukacyjnych” – rozumie się przez to wydarzenia o charakterze edukacyjnym skierowane przede wszystkim do dzieci i młodzieży;
 - 7) ofercie „Mój Karnet” – rozumie się przez to ofertę, która upoważnia do zakupu biletów ze zniżką na wydarzenia organizowane przez NOSPR w sali koncertowej lub w sali kameralnej. Szczegółowe zasady korzystania z oferty określa Regulamin sprzedaży biletów w ofercie „Mój Karnet” dostępnym na stronie www.nospr.org.pl;
 - 8) „Karcie podarunkowej” - rozumie się przez to ofertę której szczegółowe zasady zostały opisane w Regulaminie sprzedaży kart podarunkowych dostępnym na stronie www.nospr.org.pl;
 - 9) „Katowickiej Karcie Mieszkańca” – rozumie się przez to dokument identyfikujący osobę uprawnioną, o którym mowa w uchwale nr XXIII/556/20 Rady Miasta Katowice z dnia 7 września 2020 r. w sprawie wprowadzenia na terenie miasta Katowice Programu pn. „Katowicka Karta Mieszkańca” (z późn. zmianami tej uchwały). Wskazana uchwała zawiera warunki oraz procedurę uzyskania w/w karty.
3. Sprzedaż i przedsprzedaż biletów na wydarzenia w sezonie artystycznym 2021/2022 będzie prowadzona w następujących terminach:

- 1) Przedsprzedaż dla posiadaczy abonamentów na sezon artystyczny 2021/2022 w dniach 16 sierpnia 2021 r.– 12 września 2021 r.;
- 2) Sprzedaż dla wszystkich melomanów zainteresowanych zakupem biletów od dnia 14 września 2021 r.;
- 3) Sprzedaż biletów prowadzona będzie przez cały sezon artystyczny 2021/2022, w do wyczerpania puli dostępnych do sprzedaży miejsc.

§ 2

Rezerwacja biletów

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w kasie NOSPR (w godzinach pracy kasy) lub telefonicznie, od wtorku do soboty w godzinach 10:00 – 20:00, w pozostałe dni na 2 godziny przed wydarzeniem lub telefonicznie pod numerami: 32 73 25 312 lub 320. W okresie od 01 lipca 2021 r. do 30 września 2021 r. kasy czynne są od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 – 18:00. Rezerwacji telefonicznej można również dokonać w Dziale Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321 od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 17:00.
2. NOSPR nie prowadzi rezerwacji biletów na wydarzenia składanych drogą wiadomości e-mail, za wyjątkiem wydarzeń edukacyjnych.
3. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
 - 1) liczba biletów;
 - 2) miejsce (dostępne z puli miejsc wskazanych do sprzedaży);
 - 3) rodzaj biletów;
 - 4) nazwisko i imię,
 - 5) adres e-mail (dla osób, które go posiadają);
 - 6) numer telefonu kontaktowego;- odmowa podania powyższych danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji.
4. W przypadku, gdy rezerwujący chce otrzymać fakturę VAT konieczne jest uzupełnienie powyższych danych o dane osobowe/nazwę firmy lub instytucji, na którą faktura ma być wystawiona, adres (ulica, kod pocztowy, miasto) oraz NIP. Chęć otrzymania faktury VAT kupujący powinien zgłosić najpóźniej w momencie rezerwacji lub zakupu biletów na wydarzenia, przed wystawieniem dokumentu sprzedaży. Chęć otrzymania paragonu z numerem NIP należy zgłosić przed dokonaniem zakupu albo w procesie rezerwacji biletów. Po tym czasie, niemożliwe jest „dopisanie” do paragonu numeru NIP ani wystawienie faktury VAT do paragonu bez numeru NIP
5. W sprawie rezerwacji biletów zbiorowych kupujący proszony jest o kontakt osobisty lub telefoniczny z pracownikiem kasy NOSPR pod numerami telefonów 32 73 25 312, 32 73 25 320 lub pracownikiem Działu Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321. Rezerwacje zbiorowe należy opłacać zgodnie z podjętymi ustaleniami, ale nie później niż przed upływem terminu wskazanego na potwierdzeniu rezerwacji.
6. Rezerwacji można dokonać nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem. Wyjątek stanowią wydarzenia edukacyjne, których terminy są ustalane indywidualnie dla konkretnego wydarzenia edukacyjnego.
7. Rezerwacja biletów dokonana osobiście w kasach NOSPR lub telefonicznie jest ważna przez 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania potwierdzenia od pracownika NOSPR. Rezerwację można opłacić w ciągu 14 dni kalendarzowych osobiście w kasie NOSPR lub

przelewem. Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana, bez wcześniejszego powiadomienia kupującego.

§ 3

Sprzedaż biletów w kasach NOSPR

1. Sprzedaż biletów w NOSPR jest prowadzona w kasie NOSPR w godzinach jej otwarcia.
2. Kasy NOSPR mieszczą się w siedzibie NOSPR przy Placu Wojciecha Kilara 1 w Katowicach (40-202). Kasy czynne są od wtorku do soboty w godz. 10:00 – 20:00, w pozostałe dni na 2 godziny przed wydarzeniem. W okresie od 01 lipca 2021 r. do 30 września 2021 r. kasy czynne są od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 – 18:00.
3. Informacja o aktualnych godzinach pracy kasy NOSPR i zmianach godzin pracy kasy NOSPR zamieszczona jest na stronie internetowej www.nospr.org.pl.
4. Na dwie godziny przed wydarzeniem kasy sprzedają bilety wyłącznie na wydarzenie organizowane w danym dniu.
5. Ceny biletów są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług.
6. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości, ceny, miejsc.
7. Kasa NOSPR wydaje dowód zakupu biletów.
8. NOSPR zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podawania przyczyn oraz zmiany ceny biletów z ważnej przyczyny.

§ 4

Sprzedaż biletów online

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia odbywające się w siedzibie NOSPR może odbywać się za pośrednictwem systemu sprzedaży online, obsługiwanego przez serwis Bilety 24 (www.bilety24.pl) należący do DialCom24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu. Szczegółowy regulamin sprzedaży biletów online prowadzonej przez w/w partnera dostępny jest na jego stronie internetowej <https://www.bilety24.pl/cms/regulamin>.
2. Ceny biletów sprzedawanych za pośrednictwem serwisu Bilety 24 są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług. Do biletów sprzedawanych za pośrednictwem serwisu Bilety 24 doliczana jest przez ten podmiot opłata serwisowa w wysokości wskazanej przez ten podmiot.
3. Bilet zakupiony poprzez serwis Bilety24 należy wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wraz z dokumentem poświadczającym przysługującą ulgę. Bilety można również pokazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości. W celu uzyskania faktury VAT lub paragonu z NIP-em za zakup dokonywany za pośrednictwem serwisu Bilety 24 należy zapoznać się z zasadami wskazanymi przez serwis Bilety 24.
4. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
5. Brak wydrukowanego biletu, bilet który uniemożliwia weryfikację z urządzenia mobilnego, bilet niezawierający niezbędnych danych do weryfikacji, w tym kodu kreskowego, uprawnia NOSPR do odmowy wstępu na dane wydarzenie. W takim przypadku kupującemu nie przysługując w stosunku do NOSPR żadne roszczenia.
6. Kasa NOSPR nie drukuje biletów zakupionych online.

7. Zasady zwrotu biletów zakupionych za pośrednictwem serwisu Bilety 24 zostały określone w regulaminie serwisu Bilety 24, który reguluje również możliwość i zasady zwrotu opłaty serwisowej.
8. NOSPR zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży online w każdej chwili bez podawania przyczyn oraz zmiany ceny biletów z ważnej przyczyny.

§ 5 **Płatności**

1. Płatności za bilety można dokonać gotówką lub kartą płatniczą w kasie NOSPR przy zakupie biletów.
2. Bilety zarezerwowane mogą zostać opłacone w kasie NOSPR lub przelewem na konto NOSPR:
 - 1) Nazwa: Narodowa Orkiestra Symfoniczna Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach;
 - 2) Bank: BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO;
 - 3) Nr rachunku: 53 1130 1091 0003 9112 5320 0001;
 - 4) Przelew zagraniczny: IBAN: PL53 1130 1091 0003 9112 5320 0001. SWIFT/BIC: GOSKPLPW.
3. W tytule przelewu należy podać: numer dokonanej rezerwacji, imię i nazwisko osoby rezerwującej. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać numer rezerwacji, imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy).
4. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kas, pod warunkiem uiszczenia pełnej ceny biletu na rachunek bankowy NOSPR oraz zaksięgowaniu przez NOSPR dokonanej wpłaty.
5. Odbiór biletu na wydarzenie możliwy jest w kasie NOSPR najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.
6. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w kasie NOSPR. Prosimy o wzięcie tego pod uwagę przy planowaniu odbioru biletów.

§ 6 **Rodzaje biletów i karty podarunkowe**

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu lub inny dokument uprawniający do wejścia na dane wydarzenie.
2. Bilet upoważnia uczestnika do jednorazowego wejścia na konkretne wydarzenie na które został zakupiony.
3. Karta abonamentowa upoważnia do uczestnictwa w wybranej serii wydarzeń.
4. Cena biletu uzależniona jest od kategorii miejsc przypisanych do danej strefy w obrębie sali koncertowej lub sali kameralnej.
5. NOSPR prowadzi sprzedaż biletów następujących kategorii:
 - 1) bilet normalny,
 - 2) bilet ulgowy,
 - 3) bilet zbiorowy,
 - 4) bilet rodzinny,
 - 5) bilet specjalny,
 - 6) bilety na warsztaty edukacyjne,

- 7) bilety umożliwiające zwiedzanie NOSPR z przewodnikiem,
 - 8) bilety abonamentowe,
 - 9) bilety w ofercie „Mój Karnet”.
6. Do zakupu **biletu ulgowego** uprawnieni są uczniowie szkół podstawowych, liceów, techników do 26 roku życia, studenci do 26 roku życia, renciści, emeryci, odznaczeni Medalem Zasłużony Kulturze Gloria Artis. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów abonamentowych oraz serii koncertowych NOSPR opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Cena biletu ulgowego będzie ustalana każdorazowo przez NOSPR na dane wydarzenie. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych.
 7. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu zbiorowego** na który obowiązuje 15% ulga w stosunku do ceny biletu normalnego. Oferta dostępna jest wyłącznie dla zorganizowanych grup liczących co najmniej 15 osób. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów abonamentowych oraz serii koncertowych NOSPR opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych. NOSPR ma możliwość ustalenia limitu miejsc dostępnych dla korzystających z w/w ulgi.
 8. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu rodzinnego** na który obowiązuje 30% ulga w stosunku do ceny biletu normalnego. Oferta dostępna jest dla dwóch osób dorosłych i co najmniej jednego dziecka do lat szesnastu, lub jednej osoby dorosłej i co najmniej dwójki dzieci do lat szesnastu. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów abonamentowych oraz serii koncertowych NOSPR opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych.
 9. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 50 % ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla:
 - 1) osób bezrobotnych;
 - 2) posiadaczy Karty Dużej Rodziny;
 - 3) osób z niepełnosprawnością ruchową i ich opiekunów (miejsce specjalne na wózek i krzesło dla opiekuna);
 - 4) osób niepełnosprawnych (miejsce siedzące na widowni);- ulga dotyczy wyłącznie koncertów abonamentowych oraz serii koncertowych NOSPR opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych
 10. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 30 % ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla opiekuna osoby niepełnosprawnej (miejsce siedzące na widowni) o której mowa w ust. 9 pkt 4 niniejszego paragrafu. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów abonamentowych oraz serii koncertowych NOSPR opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych.
 11. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów na warsztaty edukacyjne**. Szczegółowe zasady sprzedaży oraz ceny dostępne są na stronie www.nospr.org.pl w zakładce Centrum Edukacji Muzycznej. NOSPR ma możliwość ustalenia limitu miejsc dostępnych dla podmiotów korzystających z w/w oferty.
 12. NOSPR oferuje możliwość zakupu biletów normalnych i ulgowych umożliwiających **zwiedzanie NOSPR** z przewodnikiem. Aktualna cena biletów jest dostępna w kasie NOSPR oraz na stronie www.nospr.org.pl.
 13. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów abonamentowych**. Szczegółowe zasady korzystania z oferty abonamentowej określa Regulamin sprzedaży biletów abonamentowych dostępny w kasach NOSPR oraz na stronie www.nospr.org.pl.

14. NOSPR oferuje możliwość zakupu biletów w ramach oferty „**Mój karnet**”. Szczegółowe zasady korzystania z oferty „Mój Karnet” określa Regulamin sprzedaży biletów w ramach oferty „Mój Karnet” dostępny w kasach NOSPR lub na stronie www.nospr.org.pl.
15. NOSPR oferuje możliwość zakupu **Kart podarunkowych**. Karta podarunkowa jest dokumentem pozwalającym na zakup biletów na wybrane wydarzenie organizowane przez NOSPR. Szczegółowe zasady zostały opisane w Regulaminie sprzedaży kart podarunkowych dostępnym na stronie www.nospr.org.pl.
16. NOSPR wprowadza do oferty ulgę w wysokości 20% od cen biletów normalnych i ulgowych na wydarzenia których organizatorem jest NOSPR dla posiadaczy imiennej Karty Programu pn. „**Katowicka Karta Mieszkańca**”.
17. Ulga, o której mowa w ust. 16 niniejszego paragrafu, **nie dotyczy** biletów innych niż normalne i ulgowe, tj. abonamentów (biletów abonamentowych), kart podarunkowych, biletów na wydarzenia o charakterze specjalnym, biletów zbiorowych, biletów rodzinnych, biletów na warsztaty edukacyjne, biletów umożliwiających zwiedzanie budynku NOSPR z przewodnikiem, biletów w ofercie „Mój Karnet”. Ulga nie dotyczy również wydarzeń organizowanych przez zewnętrznych organizatorów, bądź też koncertów współorganizowanych z partnerem zewnętrznym. Podstawą do udzielenia ulgi jest okazanie przy zakupie w kasie NOSPR uzyskanej przez uprawnionego ważnej Katowickiej Karty Mieszkańca.
18. Podstawą do zakupu biletu ulgowego/zbiorowego/rodzinnego/specjalnego jest okazanie przy zakupie w kasie NOSPR ważnego dokumentu upoważniającego do korzystania z w/w ulg albo spełnienie wskazanych kryteriów określonych w niniejszym paragrafie. Brak okazania ważnego dokumentu upoważniającego do skorzystania z w/w ulg upoważnia NOSPR do odmowy sprzedaży biletu.
19. Dla dzieci do lat czterech, które będą siedzieć podczas koncertu na kolanach opiekuna, pracownik kas NOSPR przygotowuje bezpłatną wejściówkę po którą opiekun powinien zgłosić się do kasy NOSPR najpóźniej do 30 minut przed koncertem.
20. Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżek jest sprawdzany przed wejściem na wydarzenie.
21. Wymienione poniżej bilety można nabyć wyłącznie w kasie NOSPR:
 - 1) bilet zbiorowy,
 - 2) bilet rodzinny,
 - 3) bilet specjalny,
 - 4) bilet na warsztaty edukacyjne,
 - 5) bilet umożliwiający zwiedzanie budynku NOSPR z przewodnikiem;
 - 6) bilet w ofercie „Mój Karnet”;
 - 7) bilet z uwzględnieniem ulgi przypisanej do Programu pn. „Katowicka Karta Mieszkańca”.
22. NOSPR może prowadzić sprzedaż biletów na wydarzenia zewnętrznych organizatorów. W tym przypadku rodzaje biletów i warunki sprzedaży określone są odrębnie przez organizatora danego wydarzenia.
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 NOSPR.

§ 7

Wydarzenia

1. NOSPR zastrzega sobie prawo do odwołania każdego wydarzenia, koncertu lub innej formy działalności statutowej organizowanej przez NOSPR, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w

repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyny. Uprawnienie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może nastąpić w szczególności w przypadku potrzeby realizacji wytycznych sanitarno-epidemiologicznych wydanych przez powołane do tego organy i instytucje, wprowadzanie lub utrzymanie na którejkolwiek części terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii bądź zagrożenia epidemiologicznego, potrzebę podjęcia działań związanych z interesem publicznym, w tym w dziedzinie zdrowia publicznego, wydanie przez uprawnione organy aktów prawa powszechnie obowiązującego, w tym akty prawa miejscowego, akty władzy publicznej ograniczające statutową działalność NOSPR, okoliczności leżące po stronie wykonawców, artystów.

2. W przypadku odwołania wydarzenia, koncertu lub innej formy działalności statutowej organizowanej przez NOSPR zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze, NOSPR podejmuje próbę kontaktu z kupującym (mailowo lub telefonicznie).

§ 8

Zwroty biletów oraz reklamacje

1. Reklamację można zgłosić w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres: kontakt@nospr.org.pl lub listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
2. Reklamację można wnieść w okresie 14 dni od dnia uzasadniającego złożenie reklamacji.
3. Na wskazany adres należy wysłać skan/zdjęcie 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. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację osoby składającej reklamację (np. imię, nazwisko, adres korespondencyjny) w celu poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W treści reklamacji należy wskazywać czego dotyczy, z podaniem możliwie dokładnego opisu zaistniałego problemu.
4. Reklamacje rozpatrywane będą przez NOSPR w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania przez NOSPR kompletnych danych i dokumentów.
5. NOSPR dopuszcza zwrot biletów zakupionych w kasie NOSPR na wydarzenia których organizatorem jest NOSPR, za wyjątkiem biletów na wydarzenia specjalne oraz biletów zbiorowych.
6. W celu uzyskania zwrotu należy złożyć stosowny wniosek w kasie NOSPR lub przesłać na adres e-mail: kasa@nospr.org.pl lub przesłać za pośrednictwem poczty. Do wniosku należy dołączyć: bilet lub jego skan, dowód zakupu lub jego skan (np. paragon fiskalny, faktura, bankowy dokument potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego), numer rachunku bankowego właściciela biletu na który ma zostać zwrócona płatność. Wniosek należy złożyć najpóźniej do 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem (liczy się data wpływu do NOSPR).
7. Za obsługę zwrotu biletu zakupionego w kasie NOSPR pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 4,00 zł brutto.
8. Zwrotu należności dokonuje się wyłącznie w tej samej formie, w jakiej była dokonana płatność za bilety. Jeżeli zapłata za zwracany bilet została dokonana przy użyciu karty płatniczej, to zwrot następuje na tę samą kartę płatniczą (o tym samym numerze).
9. Dyspozycja zwrotu środków pieniężnych zostanie wydana do 30 kalendarzowych od momentu otrzymania przez NOSPR wymaganych dokumentów.

10. W przypadku odwołania wydarzenia którego organizatorem jest NOSPR, NOSPR uruchomi procedurę zwrotu ceny biletów zakupionych w kasach NOSPR. Zwrot ceny biletów nastąpi w terminie 21 dni roboczych od dnia odwołania wydarzenia.
11. W przypadku zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy, zwrotu można dokonać do 3 dni kalendarzowych przed wydarzeniem - dotyczy wyłącznie wydarzeń których organizatorem jest NOSPR. NOSPR zobowiązany jest wyłącznie do zwrotu ceny biletu. Brak paragonu fiskalnego/faktury lub potwierdzenia płatności skutkuje wówczas koniecznością przygotowania innej dokumentacji poświadczającej zakup i chęć dokonania zwrotu oraz konieczność uzyskania indywidualnej zgody Kierownika Działu Organizacji i Rozwoju Publiczności lub osobę przez niego upoważnioną.
12. Zwroty biletów na wydarzenia edukacyjne regulowane są odrębnymi zasadami podanymi w odrębnych zapisach dotyczących działań edukacyjnych NOSPR.
13. W przypadku zgubienia biletu kasa NOSPR ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż kupujący rzeczywiście 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 NOSPR może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności o przynależności zgubionego biletu do osoby, która zwraca się z prośbą o wydrukowanie duplikatu lub jeśli kupujący zwróci się z tą prośbą w czasie krótszym niż 15 minut przed wydarzeniem.
14. Bilety zakupione za pośrednictwem systemu sprzedaży online, obsługiwanego przez serwis Bilety 24 (www.bilety24.pl) nie podlegają zwrotowi. Zwrot biletów zakupionych za pośrednictwem sprzedaży online, możliwy jest wyłącznie w sytuacji wskazanej w § 7 Regulaminu. NOSPR rozpocznie procedurę zwrotów poprzez kontakt z kupującym (wiadomość e-mail). Zwrot biletu nastąpi tą samą drogą, którą została dokonana płatność, zarówno w przypadku płatności przelewem bankowym, BLIKiem jak i kartą, z zastrzeżeniem terminu zgodnie ze wskazaniem operatora kart płatniczych, do 31 dni. Zwrócona kwota odpowiadać będzie wartości zakupionych biletów. Zwrot nie obejmuje opłaty serwisowej uiszczonej przez kupującego na rzecz operatora Bilety24 poniesionej przy zakupie biletów.
15. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań profilaktycznych związanych z wystąpieniem zagrożenia SARS-CoV-2, NOSPR dostosuje procedury zwrotu biletów do wytycznych dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce, wydanych przez Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu, Ministerstwo Rozwoju oraz Głównego Inspektora Sanitarnego lub inne właściwe organy. Obowiązujące zasady i wytyczne będą opublikowane na stronie www.nospr.org.pl oraz dostępne w kasach NOSPR.

§ 9

Zasady udziału w wydarzeniach

1. Wydarzenia w NOSPR rozpoczynają się punktualnie, prosimy zatem o punktualne przybycie na wydarzenia.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia Obsługa publiczności NOSPR ma prawo odmówić wejścia na widowieństwo osobie spóźnionej. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. Podczas koncertu prosimy o zachowanie ciszy i powstrzymanie się od rozmów. Prosimy także o opiekę nad swoimi podopiecznymi. Jeśli dziecko czuje się niekomfortowo, zachowuje

się głośno lub przeszkadza innym uprzejmie prosimy o opuszczanie sali koncertowej, aby zapewnić komfort uczestnictwa pozostałym uczestnikom wydarzenia.

4. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez uczestników wydarzenia. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora NOSPR. Dodatkowo może być wymagana zgoda innych uczestników wydarzenia.
5. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
6. Przyrowadzanie zwierząt oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
7. W budynku NOSPR obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania tzw. e-papierosów.
8. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa NOSPR zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu lub zażądania, aby posiadacz biletu opuścił teren NOSPR oraz zastosowania odpowiednich kroków. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik jest pod wpływem używek (np. alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, kontakt z uczestnikiem jest utrudniony lub niemożliwy, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
9. W przypadku nieuzasadnionego opuszczenia sali przez uczestnika wydarzenia w trakcie trwania wydarzenia pracownik Obsługi publiczności NOSPR może odmówić ponownego wejścia na salę. W tym przypadku uczestnikowi nie przysługuje rekompensata za bilet. Uczestnik wydarzenia może powrócić na salę za zgodą pracownika Obsługi publiczności NOSPR na wskazane przez pracownika miejsce.
10. Programy koncertów i wydawnictwa sprzedawane są wyłącznie we wskazanych do tego celu miejscach w NOSPR.
11. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania światła stroboskopowych.
12. Zakupiony bilet należy okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie wraz z dokumentem poświadczającym przysługującą ulgę.
13. Uczestnik wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu.
14. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań profilaktycznych związanych z wystąpieniem zagrożenia SARS-CoV-2, NOSPR dostosuje zasady organizacji widowni do wytycznych dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce, wydanych przez Ministerstwo Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu, Ministerstwo Rozwoju oraz Głównego Inspektora Sanitarnego lub innego uprawnionego podmiotu. Obowiązujące zasady i wytyczne dla publiczności będą opublikowane na stronie www.nospr.org.pl oraz dostępne w kasach NOSPR.
15. Uczestnik wydarzenia zobowiązany jest do stosowania się do wytycznych sanitarno-epidemiologicznych określonych w Regulaminie reżimu sanitarnego dotyczącego zasad bezpiecznego funkcjonowania NOSPR w trakcie epidemii COVID-19 dostępnych pod adresem: www.nospr.org.pl.

§ 10

Wizerunek

1. Uczestnik wydarzenia przyjmuje do wiadomości, że wydarzenia artystyczne mogą być utrwalane przez podmioty wyznaczone przez NOSPR za pomocą sprzętu wideo, audio, audiowideo, w tym formie cyfrowej. Podczas utrwalania przebiegu wydarzenia oraz wydarzeń mu towarzyszących wizerunek uczestnika może zostać utrwalony.
2. Utrwalone wydarzenia wraz z utrwalonym wizerunkiem uczestnika mogą zostać nieodpłatnie rozpowszechniane i wykorzystane przez NOSPR (lub jego partnerów na mocy odrębnych porozumień) do celów archiwalnych, statutowych, informacyjnych, promocyjnych NOSPR czy też promocji danego wydarzenia artystycznego za pośrednictwem różnych nośników danych (np. fotografie, grafiki, ulotki, banery, materiały promocyjne i reklamowe, materiały audiowideo), w tym na polach eksploatacji określonych w art. 50 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Wizerunek uczestnika może być również publikowany na stronie internetowej NOSPR, portalu Facebook administrowanym przez NOSPR, innych portalach społecznościowych administrowanych przez NOSPR lub przez podmioty z NOSPR współpracujące.
3. Wizerunek uczestnika wydarzenia może podlegać opracowaniu i modyfikacjom przez NOSPR lub podmioty przez NOSPR wskazane.
4. Wykorzystanie wizerunku uczestnika wydarzenia odbędzie się z poszanowaniem dóbr osobistych uczestnika wydarzenia artystycznego.
5. Uczestnikowi wydarzenia nie przysługuje prawo sprzeciwu do utrwalenia oraz rozpowszechniania jego wizerunku, utrwalonego i rozpowszechnianego zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
6. Poprzez zakup biletu na dane wydarzenie jego posiadacz akceptuje warunki utrwalenia jego wizerunku oraz zasad jego wykorzystania opisanych w niniejszym paragrafie. W przypadku braku zgody na w/w prosimy o rezygnację z zakupu biletu.

§ 11

Dane osobowe

1. Zgodnie z art. 13 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 (Dz. Urz. UE L 119/1 z 4.5.2016r.), dalej „RODO”, informujemy, że:
 - 1) Administratorem danych osobowych (tj. imienia, nazwiska, kod pocztowy, miejscowość, adres e-mail, nr telefonu, nr biletu) oraz wizerunku jest Narodowa Orkiestra Symfoniczna Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach, plac Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, REGON 240260206, NIP 9542536813, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury pod numerem RIK 61/2006;
 - 2) Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych Administratora: e -mail: iod@nospr.org.pl, tel.: 32 7325 300;
 - 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą:
 - a) w celu zawarcia, realizacji wydarzeń i rozliczenia umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;

- b) w zakresie obejmującym imię, nazwisko, zobowiązania stron, cenę biletu – w celu realizacji prawa dostępu do informacji publicznej zgodnie z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO;
 - c) w celu zbierania danych statystycznych związanych z zakupem biletów oraz ich analizy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
- 4) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez czas trwania i rozliczenia umowy, a po jej rozwiązaniu bądź wygaśnięciu przez obowiązkowy okres przechowywania dokumentacji przez Administratora, ustalony zgodnie z odrębnymi przepisami, w tym ustawą z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach;
 - 5) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą podmioty świadczące usługę obsługi systemów i oprogramowania informatycznego Administratora, archiwa państwowe, zewnętrzne podmioty świadczące usługi rachunkowo-księgowo, administracyjne i prawne na rzecz Administratora, oraz podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa (w tym organy administracji publicznej);
 - 6) Posiada Pani/Pana prawo żądania od Administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, żądania przeniesienia danych, w przypadkach określonych w przepisach RODO, a także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
 - 7) Podanie danych osobowych oraz podpisanie wymaganych oświadczeń jest warunkiem zawarcia umowy.

§ 12

Postanowienia końcowe

- 1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 16.08.2021 r.
- 2. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.
- 3. NOSPR zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - 1) wydania przez sąd powszechny orzeczenia lub wydania przez organ państwowy decyzji skutkującej koniecznością zmiany Regulaminu;
 - 2) zmiany przepisów prawnych w zakresie działalności prowadzonej przez NOSPR;
 - 3) istotnej zmiany sytuacji rynkowej w zakresie działalności prowadzonej przez NOSPR;
 - 4) poprawy przez NOSPR bezpieczeństwa, funkcjonalności świadczonych usług;
 - 5) poprawy przez NOSPR poziomu ochrony danych osobowych;
 - 6) poprawy przez NOSPR bezpieczeństwa uczestników wydarzeń;
 - 7) rozszerzenia bądź ulepszenia funkcjonalności oferty NOSPR lub rezygnacji z udostępniania niektórych ofert w ramach usług i produktów oferowanych niniejszym Regulaminem;
 - 8) zmian organizacyjnych lub technicznych mający wpływ na sposób rezerwacji i zakupu biletów;
 - 9) konieczności dostosowania funkcjonowania NOSPR lub świadczonych przez niego usług w warunkach wystąpienia epidemii lub zagrożenia epidemicznego lub siły wyższej.
- 4. Zmiany Regulaminu obowiązują od daty wskazanej przez NOSPR, jednakże nie wcześniej niż w ciągu 3 dni od dnia ich umieszczenia na stronie: www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”, z

wyjątkiem zmian wprowadzanych na korzyść klientów oraz rozszerzenia oferty programowej NOSPR, które obowiązują od dnia wskazanego przez NOSPR.

5. Oświadczenie o braku akceptacji zmian w Regulaminie należy złożyć do NOSPR pod adresem: kontakt@nospr.org.pl.
6. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za organizację wydarzeń odbywających się w jej siedzibie przez zewnętrznych organizatorów (partnerów NOSPR), nawet jeżeli sprzedaż biletów na te wydarzenia prowadzona jest przez kasy NOSPR lub serwis Bilety24 o którym mowa w § 4 Regulaminu.