

REGULAMIN
REZERWACJI, SPRZEDAŻY BILETÓW I ORGANIZACJI WIDOWNI
NARODOWEJ ORKIESTRY SYMFONICZNEJ POLSKIEGO RADIA
Z SIEDZIBĄ W KATOWICACH
NA SEZON ARTYSTYCZNY 2022/2023

§ 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 i Dziedzictwa Narodowego 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 w zakładce „Bilety”;
 - 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. Szczegółowe zasady korzystania z oferty określa Regulamin sprzedaży biletów w ofercie „Mój Karnet” dostępny na stronie www.nospr.org.pl, w zakładce „Bilety”
 - 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, w zakładce „Bilety”;
 - 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;

- 10) ofercie „Dziki Bilet” – rozumie się przez to ofertę, która upoważnia do zakupu biletu bez przypisanego w momencie zakupu miejsca na sali w specjalnej cenie na wydarzenia organizowane i wskazane przez NOSPR.
3. Sprzedaż i przedsprzedaż biletów na wydarzenia w sezonie artystycznym 2022/2023 będzie prowadzona w następujących terminach:
 - 1) Przedsprzedaż dla posiadaczy abonamentów na sezon artystyczny 2022/2023 w dniach 16 sierpnia 2022 r. – 2 września 2022 r.;
 - 2) Sprzedaż dla wszystkich osób zainteresowanych zakupem biletów od dnia 5 września 2022 r.;
 - 3) Sprzedaż biletów prowadzona będzie przez cały sezon artystyczny 2022/2023 do wyczerpania puli dostępnych do sprzedaży miejsc.

§ 2

Rezerwacja biletów

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w kasie NOSPR w godzinach pracy kasy tj. od wtorku do soboty w godzinach 10:00 – 20:00, w pozostałe dni na 2 godziny przed wydarzeniem lub telefonicznie w godzinach pracy kasy NOSPR pod numerami: 32 73 25 312 lub 320. W okresie od 01 lipca 2023 r. do 30 września 2023 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 drogą wiadomości e-mail, za wyjątkiem wydarzeń edukacyjnych oraz zwiedzania NOSPR z przewodnikiem dla grup zorganizowanych.
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, numer budynku, 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, dla których terminy i zasady rezerwacji 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

Sprzedż biletów w kasach NOSPR

1. Sprzedż 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 1 lipca 2023 r. do 30 września 2023 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 w zakładce „Bilety”.
4. Na dwie godziny przed wydarzeniem kasjer może odmówić dokonania rezerwacji lub sprzedaży biletu na inne wydarzenia.
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. W przypadku zgubienia biletu zakupionego w kasie pracownik NOSPR ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż kupujący dokonał zakupu biletu na dane wydarzenie. Można tego dokonać poprzez: podanie numeru transakcji, okazanie potwierdzenia zapłaty lub podanie imienia i nazwiska osoby, która dokonała zakupu. 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.
9. Pierwszeństwo w obsłudze podczas zakupu/odbioru biletów przysługuje osobom z niepełnosprawnościami oraz kobietom w ciąży.
10. NOSPR zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży w każdej chwili bez podawania przyczyn oraz zmiany ceny biletów z ważnej przyczyny.

§ 4

Sprzedż biletów online

1. Sprzedż biletów na wydarzenia odbywające się w siedzibie NOSPR może odbywać się za pośrednictwem systemu sprzedaży online, obsługiwanego przez serwis Bilety24 (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 www.bilety24.pl/cms/regulamin.
2. Ceny biletów sprzedawanych za pośrednictwem serwisu Bilety24 są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług. Do biletów sprzedawanych za pośrednictwem serwisu Bilety24 doliczana jest przez ten podmiot opłata serwisowa w wysokości wskazanej przez ten podmiot.
3. Bilet zakupiony poprzez serwis Bilety24 należy pokazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości, z widocznym w całości kodem kreskowym. Bilety można również

wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wraz z dokumentem poświadczającym przysługującą ulgę.

4. W celu uzyskania faktury VAT lub paragonu z NIP-em za zakup dokonywany za pośrednictwem serwisu Bilety24 należy zaznaczyć opcję „Faktura VAT”, a także zapoznać się z zasadami wskazanymi przez serwis Bilety24.
5. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany w procesie zakupu. W przypadku pytań należy zgłosić się bezpośrednio do serwisu Bilety24 (email: info@bilety24.pl, tel.: +48 61 642 92 36).
6. Brak wydrukowanego biletu, bilet który uniemożliwia weryfikację z urzędnika mobilnego, bilet niezawierający niezbędnych danych do weryfikacji, w tym kodu kreskowego, uprawnia NOSPR do odmowy wstępu na dane wydarzenie. W takim przypadku kupującemu nie przysługują w stosunku do NOSPR żadne roszczenia.
7. Kasa NOSPR nie drukuje biletów zakupionych online. Bilety można pobrać ponownie za pośrednictwem strony <https://www.bilety24.pl/wydrukuj-bilety.html>.
8. Bilety zakupione przez serwis Bilety24 nie podlegają zwrotowi z wyjątkiem sytuacji wyjątkowych określonych przez serwis Bilety24, np. w przypadku odwołania wydarzenia. Zasady zwrotu biletów zakupionych za pośrednictwem serwisu Bilety24 zostały określone w regulaminie serwisu Bilety24. Zwrotowi podlega tylko i wyłącznie cena biletu, pozostałe opłaty serwisowe w tym opłaty transakcyjne są bezzwrotne. Ewentualne odstępstwa od zasad wskazanych w niniejszym ustępie są regulowane przez serwis Bilety 24.
9. 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 zakupione w kasie NOSPR można dokonać gotówką, kartą płatniczą lub kartą podarunkową.
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 zostaną przesłane drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas rezerwacji. Bilety można również odebrać w godzinach pracy kas NOSPR. Warunkiem jest uiszczenie pełnej ceny biletu na rachunek bankowy NOSPR oraz uprzednie zaksięgowanie 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. Na kupującym spoczywa odpowiedzialność za zaplanowanie odbioru biletu z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 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 lub innej przestrzeni NOSPR, w której odbywa się wydarzenie.
5. NOSPR prowadzi sprzedaż następujących rodzajów biletów:
 - 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”;
 - 10) bilety w ofercie „Dziki Bilet”.
6. Do zakupu **biletu ulgowego** uprawnieni są uczniowie szkół podstawowych i ponadpodstawowych do 26 roku życia, studenci do 26 roku życia, renciści, emeryci, odznaczeni Medalem „Zasłużony Kulturze Gloria Artis”. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów, których organizatorem jest NOSPR, oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Cena biletu ulgowego będzie ustalana każdorazowo przez NOSPR na dane wydarzenie. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów.
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, których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów. NOSPR ma możliwość ustalenia limitu miejsc dostępnych dla korzystających z w/w ulgi. Opiekunowi grupy zorganizowanej przysługuje możliwość zakupu biletu w cenie 1,00 zł netto. Do otrzymania zniżki upoważniony jest maksymalnie jeden opiekun na grupę zorganizowaną.
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 oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów.
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;Ulga dotyczy wyłącznie koncertów których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów.

10. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 50% ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla:
- 1) osób z niepełnosprawnością ruchową i ich opiekunów (miejsce specjalne na wózek i krzesło dla opiekuna);
 - 2) osób z niepełnosprawnością (miejsce siedzące na widowni);
- Ulgą nie dotyczy wydarzeń zewnętrznych organizatorów, o ile organizator nie postawi inaczej.
11. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 30% ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla opiekuna osoby z niepełnosprawnością (miejsce siedzące na widowni), o której mowa w ust. 10 pkt 2 niniejszego paragrafu. Ulgą nie dotyczy wydarzeń zewnętrznych organizatorów, o ile organizator nie postawi inaczej.
12. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów na warsztaty edukacyjne**. Szczegółowe zasady sprzedaży dostępne są na stronie www.nospr.org.pl w zakładce "Edukacja". NOSPR ma możliwość ustalenia limitu miejsc dostępnych dla podmiotów korzystających z w/w oferty.
13. NOSPR oferuje możliwość zakupu biletów normalnych i ulgowych umożliwiających **zwiedzenie NOSPR** z przewodnikiem. Bilety można zakupić w kasie NOSPR oraz przez serwis bilety24.pl.
14. 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 w zakładce „Bilety”.
15. 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 w zakładce „Bilety”.
16. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów w ramach oferty „Dziki Bilet”** w specjalnej cenie ustalonej indywidualnie na wydarzenie organizowane i wskazane przez NOSPR. Oferta „Dziki Bilet” polega na zakupie biletu w specjalnej cenie bez przypisanego miejsca na sali w momencie zakupu. Docelowe miejsce zostanie przypisane w dniu wydarzenia. Decyzja o terminie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży puli biletów w ramach oferty „Dziki Bilet” jest podejmowana przez NOSPR indywidualnie w stosunku do danego wydarzenia. Informacja o udostępnieniu puli biletów w ramach oferty „Dziki Bilet” będzie publikowana w mediach społecznościowych NOSPR lub na stronie internetowej NOSPR. W ramach oferty „Dziki Bilet” obowiązują następujące zasady:
- 1) Pula biletów w ramach oferty „Dziki Bilet” jest ograniczona. NOSPR dopuszcza możliwość utworzenia więcej niż jednej puli biletów w tym wariantcie ze zróżnicowaną ceną zakupu. Bilety zakupione w ramach oferty „Dziki Bilet” nie podlegają zwrotowi, chyba że możliwość zwrotu wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Biletów zakupionych w ramach oferty „Dziki Bilet” nie można rezerwować. Przy zakupie więcej niż jednego biletu w ramach oferty „Dziki Bilet”, NOSPR nie gwarantuje, że docelowe miejsca znajdą się obok siebie. Oferta nie łączy się z innymi promocjami oraz ofertami specjalnymi;
 - 2) „Dziki Bilet” wygenerowany po transakcji zakupu nie upoważnia do wejścia na salę. W dniu wydarzenia bilet z przypisanym miejscem zostanie przesłany poprzez e-mail na adres wskazany podczas zakupu lub będzie przygotowany do odbioru w kasie NOSPR najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia;
 - 3) Zakupu biletu w ramach oferty „Dziki Bilet” można dokonać w kasach NOSPR oraz za pośrednictwem serwisu Bilety24.
17. 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 w zakładce „Bilety”.

18. NOSPR wprowadza do oferty ulgę w wysokości 20% od cen biletów normalnych i ulgowych dla posiadaczy imiennej karty programu pn. „**Katowicka Karta Mieszkańca**” na wydarzenia których jest organizatorem. Wartość ulgi może ulec zmianie. NOSPR powiadomi o zmianie wysokości ulgi w ogólnodostępnych kanałach komunikacji z publicznością. W ramach programu „Katowicka Karta Mieszkańca” obowiązują następujące zasady:
 - 1) Bilety z ulgą dla posiadaczy imiennej Katowickiej Karty Mieszkańca dostępne są w kasach NOSPR oraz w serwisie Bilety24;
 - 2) W przypadku zakupu biletów w kasie NOSPR podstawą do udzielenia ulgi jest okazanie przy zakupie w kasie NOSPR uzyskanej przez uprawnionego ważnej Katowickiej Karty Mieszkańca. Jedna imienna karta uprawnia do zakupu jednego biletu z ulgą na wybrane wydarzenie w ramach biletów normalnych i ulgowych. W przypadku zakupów za pośrednictwem serwisu Bilety24 należy wybrać odpowiedni wariant cenowy „KKM normalny” lub „KKM ulgowy”. System dokona automatycznej weryfikacji ważności karty;
 - 3) Ulga, o której mowa w niniejszym ustępie dotyczy koncertów, których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl.
 - 4) **Ulga nie dotyczy** koncertów specjalnych, kart podarunkowych, biletów zbiorowych, biletów rodzinnych, specjalnych, biletów na warsztaty edukacyjne, biletów umożliwiających zwiedzanie budynku NOSPR z przewodnikiem, wydarzeń organizowanych przez zewnętrznych organizatorów, bądź też koncertów współorganizowanych z partnerem zewnętrznym.
19. 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. Obsługa NOSPR może poprosić o okazanie dokumentów upoważniających do korzystania z w/w ulg w dniu wydarzenia przy wejściu na salę.
20. 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.
21. Wymienione poniżej bilety można nabyć wyłącznie w kasie NOSPR lub dokonać ich rezerwacji (telefonicznej) w kasie pod numerami 32 73 25 312 lub 320 lub w Dziale Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321:
 - 1) bilet zbiorowy;
 - 2) bilet rodzinny;
 - 3) bilet specjalny;
 - 4) bilet na warsztaty i wydarzenia edukacyjne;
 - 5) bilet umożliwiający zwiedzanie budynku NOSPR z przewodnikiem;
 - 6) bilet w ofercie „Mój Karnet”.
22. Ulgi przypisane do biletów wskazanych w ust. 21 niniejszego paragrafu nie łączą się. W przypadku zbiegu prawa do ulg kupujący ma prawo do wyboru najkorzystniejszej dla siebie oferty.
23. NOSPR może prowadzić sprzedaż biletów na wydarzenia zewnętrznych organizatorów. W tym przypadku rodzaje biletów i warunki sprzedaży określone są odrębnie przez organizatora danego wydarzenia.

24. 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 wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze (programu lub artystów), zmniejszenia liczby udostępnionych miejsc na sali 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, wprowadzania lub utrzymania na którejkolwiek części terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii bądź zagrożenia epidemiologicznego, wprowadzenia stanu klęski żywiołowej, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, potrzeby podjęcia działań związanych z interesem publicznym, w tym w dziedzinie zdrowia publicznego, wydania przez uprawnione organy aktów prawa powszechnie obowiązującego, w tym aktów prawa miejscowego, aktów władzy publicznej ograniczających statutową działalność NOSPR, okoliczności leżących po stronie wykonawców, artystów.
2. W przypadku odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze, NOSPR podejmuje próbę kontaktu z kupującym (mailowo lub telefonicznie).

§ 8

Zwroty biletów oraz reklamacje

1. NOSPR dopuszcza możliwość zwrotu biletów zakupionych w kasie NOSPR na wydarzenia, których organizatorem jest NOSPR, za wyjątkiem biletów na wydarzenia specjalne, biletów abonamentowych, zbiorowych oraz biletów w ramach oferty „Mój Karnet” oraz „Dziki Bilet” z wyjątkiem sytuacji, w których zwrot będzie dostępny na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zwrotu biletów można dokonać w kasie NOSPR lub przesłać wniosek o zwrot biletów za pośrednictwem poczty na adres NOSPR, Pl. Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, 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).
3. W uzasadnionych przypadkach NOSPR ma prawo udostępnić na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety” formularz zwrotu, który umożliwi zgłoszenie chęci dokonania zwrotu biletów.
4. W przypadku zwrotu biletu nabytego za pośrednictwem Karty Podarunkowej w kasie biletowej NOSPR kupujący otrzyma zwrot środków finansowych na Kartę Podarunkową.
5. Za obsługę zwrotu biletu zakupionego w kasie NOSPR pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 4,00 zł brutto.
6. NOSPR dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył kupujący, chyba że kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.

7. Dyspozycja zwrotu środków pieniężnych zostanie wydana do 30 dni kalendarzowych od momentu otrzymania przez NOSPR wymaganych dokumentów.
8. 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.
9. W przypadku zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy, zwrotu można dokonać do 3 dni kalendarzowych przed wydarzeniem (nie wliczając dnia wydarzenia) - 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 osoby przez niego upoważnionej.
10. Zwroty biletów na wydarzenia edukacyjne regulowane są odrębnymi zasadami podanymi w odrębnych zapisach dotyczących działań edukacyjnych NOSPR.
11. **Bilety zakupione za pośrednictwem systemu sprzedaży online, obsługiwanego przez serwis Bilety24 (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.
12. 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 i Dziedzictwa Narodowego, 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.
13. Reklamacje można wnieść w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres: kontakt@nospr.org.pl lub listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres: NOSPR, Pl. Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice .
14. Reklamacje można wnieść w okresie 14 dni od dnia uzasadniającego złożenie reklamacji.
15. 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.
16. Reklamujący zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania lub od dnia uzyskania przez NOSPR od reklamującego dodatkowych informacji lub dokumentów związanych z postępowaniem reklamacyjnym na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub pocztą na adres podany w zgłoszeniu reklamacyjnym

§ 9

Zasady udziału w wydarzeniach

1. Wydarzenia w NOSPR rozpoczynają się punktualnie.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia obsługa publiczności NOSPR ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej bądź przydzielić inne wolne miejsce na widowni o ile jest taka możliwość. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. Pierwszeństwo w obsłudze podczas wydarzenia przysługuje osobom z niepełnosprawnościami oraz kobietom w ciąży.
4. Podczas koncertu obowiązuje zachowanie ciszy i powstrzymywanie się od rozmów. Odpowiedzialność za opiekę nad dziećmi uczestniczącymi w wydarzeniu spoczywa na ich opiekunach. W przypadku gdy dziecko zachowuje się głośno lub przeszkadza innym uczestnikom wydarzenia obsługa ma prawo poprosić o opuszczanie sali koncertowej, aby zapewnić komfort pozostałym uczestnikom wydarzenia.
5. 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.
6. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
7. Przyprawianie zwierząt, za wyjątkiem psa - przewodnika osoby z niepełnosprawnością, oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
8. W budynku NOSPR obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania tzw. e-papierosów.
9. Niedozwolone jest pozostawianie samochodu w okolicach wejść do budynku NOSPR oraz na drogach dojazdowych stanowiących drogi ewakuacyjne. W takim przypadku NOSPR wzywa odpowiednie służby celem odholowania pojazdu.
10. Rower, hulajnogę należy pozostawić w miejscach do tego przeznaczonych na terenie Strefy Kultury.
11. Odzież wierzchnią, nakrycia głowy oraz rzeczy takie jak bagaż, plecak, torba podróżna, walizka, wózek dziecięcy, chodzik, zabawki należy pozostawić w szatni lub okolicach szatni, w miejscu wskazanym przez obsługę publiczności NOSPR.
12. 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 środków przewidzianych prawem. 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.
13. W uzasadnionych przypadkach obsługa publiczności NOSPR ma prawo odmówić uczestnictwa w wydarzeniu osobie w znacznym stopniu naruszającej dobre samopoczucie lub wprawiającej w dyskomfort innych uczestników wydarzenia (np. nieprzyjemnym zapachem, niestosownym lub zbyt głośnym zachowaniem, niestosownym ubiorem).
14. 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.

15. Programy koncertów i wydawnictwa sprzedawane są wyłącznie we wskazanych do tego celu miejscach w NOSPR.
16. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania światła stroboskopowych.
17. Zakupiony bilet należy okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie wraz z dokumentem poświadczającym przysługującą ulgę.
18. Uczestnik wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu.
19. Organizator wydarzenia odbywającego się w NOSPR nie zapewnia uczestnikom wydarzenia miejsc parkingowych. Uczestnicy mogą korzystać z miejsc parkingowych znajdujących się w Strefie Kultury w ramach ilości dostępnych miejsc. Nie ma możliwości rezerwacji miejsca parkingowego.
20. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań profilaktycznych związanych z wystąpieniem zagrożenia SARS-CoV-2, NOSPR dostosuje zasady organizacji widowisk 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.
21. Uczestnik wydarzenia artystycznego zobowiązany jest do stosowania się do powszechnie obowiązujących wytycznych sanitarno-epidemiologicznych lub wewnętrznych zasad NOSPR dotyczących bezpiecznego udziału w wydarzeniach artystycznych NOSPR.

§ 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 artystyczne 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: wytwarzanie jakkolwiek techniką egzemplarzy materiałów, na których wizerunek utrwalono, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy materiałów, na których wizerunek utrwalono, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie materiałów, na których wizerunek utrwalono w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym (np. Internet), w tym do celów archiwalnych, statutowych, informacyjnych, promocyjnych 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 współpracując.

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 oraz uczestnictwo w wydarzeniu, uczestnik wydarzenia 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 oraz udziału w wydarzeniach.

§ 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) Dane osobowe przetwarzane będą:
 - a) w celu zawarcia, realizacji wydarzeń i rozliczenia umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b-c 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) 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 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) Kupujący posiada 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 (Urząd Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), 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. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.
2. 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.
3. 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.
4. Oświadczenie o braku akceptacji zmian w Regulaminie należy złożyć do NOSPR pod adresem: kontakt@nospr.org.pl.
5. 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.
6. Zakup biletu na wydarzenie jest równoznaczny z akceptacją postanowień Regulaminu.