

**Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów  
w Narodowym Forum Muzyki  
im. Witolda Lutosławskiego,  
pl. Wolności 1, Wrocław**



**Narodowe Forum Muzyki**  
im. Witolda Lutosławskiego

pl. Wolności 1  
50-071 Wrocław

[www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl)

tel.: +48 71 715 9800  
fax: +48 71 330 52 12

Regulamin obowiązuje od 31.03.2016 r.

- § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE**
- § 2 REZERWACJA BILETÓW**
- § 3 SPRZEDAŻ BILETÓW**
- § 4 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE**
- § 5 PŁATNOŚCI**
- § 6 BILETY WSTĘPU**
- § 7 ABONAMENTY**
- § 8 REKLAMACJE I ZWROTY**
- § 9 ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI**
- § 10 DANE OSOBOWE**
- § 11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

**§ 1**

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Dane kontaktowe: Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego (zwane dalej w Regulaminie „NFM”), pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław, tel.: + 48 71 715 98 00, fax.: +48 71 330 52 12, e-mail: [office@nfm.wroclaw.pl](mailto:office@nfm.wroclaw.pl). Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego jest współprowadzone przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Gminę Wrocław, Województwo Dolnośląskie, zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Gminę Wrocław pod nr RIK 38/2014. REGON: 022414470, NIP: 897-179-86-77. Reprezentowane przez: Andrzeja Kosendiaka – Dyrektora Naczelnego.
2. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez NFM oraz szczególne zasady sprzedaży





internetowej biletów i zasady uczestnictwa słuchaczy w wydarzeniach.

3. Jeżeli w niniejszym Regulaminie jest mowa o:
  - a) „wydarzeniu” - rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez NFM, w których uczestniczą słuchacze;
  - b) „wydarzeniu zewnętrznego organizatora” - należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w NFM, w których na podstawie odrębnych umów NFM zlecona została sprzedaż biletów;
  - c) „wydarzeniu specjalnym” - należy przez to rozumieć koncerty organizowane przez NFM, na które obowiązują podwyższone ceny biletów i nie przysługuje możliwość dokonania zwrotu.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej NFM, oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: [www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl).

## § 2

### REZERWACJA BILETÓW

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w Kasie NFM (w godzinach pracy Kasy) lub telefonicznie, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 oraz w soboty w godzinach 15:00 – 20:30 pod numerem telefonu: +48 71 715 97 00. Rezerwacji można dokonać także pod adresem e-mail: [rezerwacje@nfm.wroclaw.pl](mailto:rezerwacje@nfm.wroclaw.pl). Złożenie zamówienia drogą e-mail nie gwarantuje rezerwacji miejsc. Po weryfikacji zamówienia przesyłane jest elektroniczne potwierdzenie dokonania rezerwacji. Odpowiedzi na e-maile wysyłane są od poniedziałku do soboty, w godzinach przyjmowania rezerwacji.
2. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
  - a) data, godzina, tytuł koncertu;
  - b) ilość biletów;
  - c) kategoria biletów (VIP, I kategoria, II kategoria, III kategoria);
  - d) rodzaj biletów (VIP+VIP Room, VIP, normalny, ulgowy);
  - e) nazwisko i imię;
  - f) adres e-mail (dla osób, które go posiadają);
  - g) numer telefonu kontaktowego;
  - h) opcjonalnie: posiadanie Karty Melomana.



Odmowa podania powyższych danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji.

3. 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.
4. W sprawie rezerwacji grupowych prosimy o kontakt telefoniczny z konkretnymi osobami, które się nimi zajmują. Rezerwacje grupowe należy opłacać zgodnie z podjętymi ustaleniami, ale nie później niż dwa tygodnie przed koncertem. Więcej informacji: <http://www.nfm.wroclaw.pl/bilety/informacje?id=430>.
5. Rezerwacji można dokonać nie później niż na 7 dni przed koncertem (nie dotyczy rezerwacji grupowych).
6. Rezerwacja biletów dokonana osobiście, telefonicznie lub poprzez e-mail jest ważna przez 3 dni robocze od momentu otrzymania potwierdzenia od pracownika NFM. Można opłacić ją osobiście w Kasie NFM w ciągu 3 dni roboczych lub poprzez przelew. Po dokonaniu przelewu należy przesłać jego potwierdzenie (PDF generowany przez bank lub skan wpłaty) na adres: [rezerwacje@nfm.wroclaw.pl](mailto:rezerwacje@nfm.wroclaw.pl). Po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana, bez wcześniejszego powiadomienia Zamawiającego.

Więcej informacji o płatnościach - § 5 PŁATNOŚCI.

### § 3

#### SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów w NFM jest prowadzona w Kasie NFM w godzinach jej otwarcia, w miejscach koncertów w określonych godzinach oraz w formie sprzedaży internetowej.
2. Kasa NFM mieszcząca się w siedzibie NFM na pl. Wolności 1 jest czynna:
  - a) od poniedziałku do piątku w godz. 11:00 – 18:00 (lub do godziny wieczornego koncertu), z przerwą 15:00-15:30;
  - b) w sobotę w godz. 15:00 – 20:30 (lub do godziny wieczornego koncertu);
  - c) w niedzielę i święta na dwie godziny przed każdym biletowanym wydarzeniem;
  - d) na godzinę przed koncertami z cyklu Filharmonia dla Młodych oraz Filharmonia Familijna.



Informacja o aktualnych godzinach pracy Kasy NFM i zmianach godzin pracy Kasy NFM zamieszczona jest na stronie internetowej [www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl) oraz odpowiednio wcześniej dostępna w Kasie NFM.

3. W przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem NFM kasa jest czynna na jedną godzinę przed rozpoczęciem koncertu w miejscu, w którym się on odbywa.
4. Na jedną godzinę przed koncertem kasy sprzedają wyłącznie bilety na bieżący koncert.
5. Kupujący zobowiązany jest skontrolować Bilety i Abonamenty niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny.

#### § 4

#### SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE

1. Sprzedaż biletów do NFM może odbywać się również w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu przez Kupującego, bez dokonania wcześniejszej rezerwacji. W sprzedaży internetowej stosuje się zasady sprzedaży biletów określone w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem poniższych regulacji.
2. Zakupu można dokonać na stronie <https://bilety.nfm.wroclaw.pl>.
3. Użytkownik niezalogowany nie ma możliwości wyboru miejsc na koncerty odbywające się w obiektach numerowanych. System sprzedaży przydziela je automatycznie.
4. Płatności za bilety obsługuje firma **PayU S.A.** przy pomocy portalu internetowego <http://www.platnosci.pl>.
5. Płatności z tytułu złożonego Zamówienia dokonać należy w przeciągu **1 godziny** od jego utworzenia, ze strony banku, do której następuje **automatyczne przekierowanie**. W przypadku niedokonania opłaty w tym czasie, Zamówienie zostanie anulowane.
6. Jeżeli Zamówienie złożone zostanie w okresie krótszym niż na godzinę przed rozpoczęciem wybranego przez Klienta wydarzenia, bilety muszą zostać opłacone odpowiednio wcześniej. NFM nie odpowiada za czas trwania transakcji i nie bierze odpowiedzialności za nieterminową realizację Zamówienia. W takim wypadku zwrot pieniędzy za niewykorzystane bilety nie przysługuje.



7. Płatności należy dokonać tylko i wyłącznie korzystając z systemu płatności PayU. Wykonanie zwykłego przelewu poza systemem PayU spowoduje anulowanie zamówienia.
8. Jeżeli bank Zamawiającego bilety, mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty, nie przyśle potwierdzenia wykonania płatności w ciągu 1 godziny, to wybrane miejsca zostaną automatycznie zwolnione i udostępnione do sprzedaży.
9. W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku mimo dokonania przez Zamawiającego przelewu, pieniądze pobrane z konta Zamawiającego zostaną **zwrócone** na to samo konto bankowe w ciągu **7 dni roboczych**.
10. Na stronie <https://bilety.nfm.wroclaw.pl/uzytkownik/login-abonamenty.html> istnieje możliwość zakupu Abonamentów. Płatności dokonuje się w sposób analogiczny jak w przypadku zakupu biletów.
11. Po dokonaniu płatności na podany wcześniej adres e-mail Zamawiający otrzyma swój Bilet/Abonament. Należy go wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na teren Narodowego Forum Muzyki wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę. Bilety można również pokazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości.
12. NFM nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
13. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego Biletu/Abonamentu skutkuje niemożnością dostania się na wydarzenie. Kasa NFM nie drukuje Biletów/Abonamentów zakupionych online.
14. Tylko osoby posiadające konto w serwisie online mają możliwość skorzystania ze zdobytych wcześniej kodów rabatowych.
15. Zdjęcie przedstawiające widok sceny z perspektywy zarezerwowanego miejsca w Sali Głównej umieszczone jest jako materiał poglądowy. Układ sceny i sprzętów nagłaśniających, które obecne będą w danym wydarzeniu, nie zostały na nim uwzględnione. Widoczność może odbiegać od załączonego przykładu.

## § 5 PŁATNOŚCI

1. Płatność za bilety w Kasie NFM może być dokonywana **gotówką** lub **kartą płatniczą**.



2. Zarezerwowane bilety mogą zostać opłacone w Kasie NFM lub przelewem na konto NFM:

Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego  
pl. Wolności 1, 50-071 Wrocław

**Konto bankowe:**

PKO Bank Polski 25 1020 5242 0000 2802 0182 3707

**Przelewy zagraniczne:**

**IBAN:** PL 08 1020 5226 0000 6502 0439 8251

**Swift:** BPKOPLPW

3. 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: imię i nazwisko osoby rezerwującej, datę i godzinę wydarzenia, ilość i rodzaje biletów oraz **numer rezerwacji** wysłany w potwierdzającej utworzenie rezerwacji wiadomości e-mail. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy, datę i godzinę wydarzenia oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy).
5. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kasy, najwcześniej **na 2 dni** od dokonania przelewu.
6. NFM nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w kasie NFM. W celu odbioru biletu na wydarzenie należy zgłosić się do kasy NFM najpóźniej do **30 minut przed jego rozpoczęciem**.

## § 6

### BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny na to wydarzenie Bilet/Abonament.
2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
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 NFM.
4. W Sali Głównej KGHM cena biletu jest zależna od **kategorii** miejsc.
5. W salach kameralnych miejsca są nienumerowane.
6. NFM prowadzi sprzedaż biletów następujących **rodzajów**:
  - a) bilet numerowany/nienumerowany;



- b) bilet VIP;
  - c) bilet VIP+ VIP Room;
  - d) bilet normalny;
  - e) bilet ulgowy;
  - f) bilet grupowy;
  - g) bilet rodzinny;
  - h) bilet specjalny;
  - i) bilet dla posiadacza Karty Melomana;
  - j) bilet dla posiadacza Urban Card Premium;
  - k) bilet dla uczniów szkolnictwa muzycznego;
  - l) bilet dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz bilet dla uczniów (w przypadku koncertów edukacyjnych);
  - m) bilet dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim;
  - n) darmową wejściówkę dla dzieci do lat czterech.
- Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w koncercie.
7. W przypadku sal z miejscami numerowanymi uczestnik koncertu jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu. W przypadku sal z miejscami nienumerowanymi uczestnik koncertu może zająć wybrane przez siebie miejsce w sektorze odpowiadającym kategorii biletu.
8. Do zakupu **biletów ulgowych** uprawnieni są:
- a) uczniowie,
  - b) studenci (do 26. roku życia),
  - c) renciści,
  - d) emeryci,
  - e) posiadacze Wrocławskiej Karty Seniora,
  - f) osoby z niepełnosprawnościami wraz z osobą towarzyszącą,
  - g) nauczyciele i uczniowie szkolnictwa muzycznego,
  - h) członkowie Związku Kompozytorów Polskich i innych stowarzyszeń muzycznych,
  - i) posiadacze odznaki "Zasłużony Działacz Kultury",
  - j) posiadacze młodzieżowej karty EURO<26,
  - k) kobiety w ciąży - na koncerty organizowane przez NFM (poza specjalnymi, edukacyjnymi i festiwalowymi). W Sali Głównej KGHM promocja obowiązuje tylko na bilety I kategorii. Podczas kontroli biletów kobieta może legitymować się kartą przebiegu ciąży (w pierwszych miesiącach, kiedy ciąża nie jest widoczna) lub brzuszkiem (od szóstego miesiąca ciąży).



Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżki jest sprawdzany przed wejściem do sali koncertowej.

9. Na każde wydarzenie organizowane przez NFM (poza wydarzeniami specjalnymi i festiwalowymi) **osoby z niepełnosprawnościami, które poruszają się na wózku inwalidzkim** i nie kupują biletu na miejsce siedzące, mają prawo do zakupu biletu wstępu bez miejsca siedzącego w cenie jednego biletu ulgowego III kategorii według obowiązującego na dane wydarzenie cennika. W Sali Głównej KGHM na Amfiteatrze, Balkonie I i Chórze istnieje specjalnie wydzielona przestrzeń, która pomieści łącznie dwanaście wózków inwalidzkich. Na Amfiteatrze i Balkonie I istnieją również demontowane krzesła (w rzędzie V na Amfiteatrze i w rzędzie IV na Balkonie I), które umożliwiają osobie poruszającej się na wózku zajęcie miejsca obok osób siedzących na numerowanych miejscach. Płatność za miejsce jest wówczas taka jak za bilet ulgowy w kategorii rzędu. Osobie towarzyszącej w każdym przypadku przysługuje bilet ulgowy (na każdą z dostępnych kategorii poza miejscami VIP). Uprasza się o dokonywanie rezerwacji w jak najwcześniejszym terminie, w przeciwnym wypadku nie gwarantujemy dostępności miejsc. Możliwość zakupu istnieje tylko w obrębie sektorów włączonych do sprzedaży.
10. Bilet **VIP** gwarantuje najlepsze miejsca w sali.
11. Bilet **VIP+VIP Room** gwarantuje najlepsze miejsca w Sali Głównej KGHM oraz wstęp do VIP Roomu podczas wyznaczonych koncertów odbywających się w Sali Głównej KGHM. VIP Room to ekskluzywne pomieszczenie, w którym uczestnicy koncertu posiadający ten rodzaj biletu mogą spędzić przerwę korzystając z poczęstunku i napojów. Jeżeli w koncercie nie jest przewidziana przerwa, to VIP Room otwierany jest na minimum trzydzieści minut przed koncertem. Informacje na ten temat można uzyskać osobiście w Kasie NFM (w godzinach pracy Kasy) lub telefonicznie.
12. Do zakupu **biletów grupowych** uprawnione są grupy liczące nie mniej niż **30 osób**.
13. Do zakupu **biletów rodzinnych** upoważnione są osoby dorosłe (do **dwóch opiekunów**), które przychodzą z dziećmi (od lat 4 do lat 18). W przypadku przyprowadzenia trójga, trzeci bilet dziecięcy jest darmowy. Bilet rodzinny nie obejmuje koncertów specjalnych, festiwalowych i edukacyjnych.
14. **Bilet specjalny** można zakupić w ramach ofert dedykowanych, tylko na wybrane wydarzenia.





15. Szczegółowe zasady zakupu biletów dla posiadaczy **Karty Melomana** są określone w osobnym regulaminie dostępnym pod adresem:  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/bilety/informacje?id=131>  
W Sali Głównej KGHM zniżka obowiązuje tylko na bilety I kategorii. Jedna Karta Melomana uprawnia do wejścia na koncert maksymalnie dwie osoby. Podczas kontroli biletów konieczne jest okazanie ważnej i podpisanej karty.
16. Zasady zakupu biletów i uczestnictwa w **koncertach edukacyjnych** (cykle: Filharmonia Familijna, Filharmonia dla Młodych, Koncerty edukacyjne dla Młodzieży) zostały ujęte w osobnych regulaminach dostępnych pod adresami:  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja/filharmonia-familijna>,  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja/filharmonia-dla-mlodych>,  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja/koncerty-edukacyjne-dla-mlodziezy>.
17. **Dzieci do lat czterech**, które będą siedzieć podczas koncertu u opiekuna na kolanach, otrzymują bezpłatną wejściówkę w Kasie NFM, po którą należy zgłosić się do Kasy NFM najpóźniej do 30 minut przed koncertem.
18. Wymienione bilety nie są dostępne w sprzedaży online i można je nabyć tylko w kasie NFM:
- a) bilet grupowy,
  - b) bilet rodzinny,
  - c) bilet specjalny,
  - d) bilet dla posiadacza Urban Card Premium,
  - e) bilet dla uczniów szkolnictwa muzycznego,
  - f) bilet dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz bilet dla uczniów (w przypadku koncertów edukacyjnych),
  - g) bilet dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim,
  - h) darmowa wejściówka dla dzieci do lat czterech.
19. NFM nie prowadzi sprzedaży tzw. **wejściówek** na żaden z koncertów.
20. NFM prowadzi sprzedaż biletów na wydarzenia zewnętrznych organizatorów, jeżeli taka decyzja została podjęta przez organizatora i wpisana w umowie. W tym przypadku rodzaje biletów i warunki sprzedaży określone są odrębnie przed każdym wydarzeniem.



## ABONAMENTY

1. Abonamenty umożliwiają uczestnictwo w wybranym zestawie koncertów z określoną zniżką.
2. Abonamenty podzielone są ze względu na:
  - a) charakter koncertów (S – koncerty symfoniczne, K – koncerty kameralne);
  - b) kategorie miejsc (VIP, I i II kategoria miejsc w Sali Głównej KGHM; miejsca nienumerowane w salach kameralnych);
  - c) rodzaj miejsc oraz ulgę (VIP, normalne, ulgowe)
  - d) terminy (S – podzielony na kwartały, K – dowolne, wybrane terminy w sezonie).
3. **Abonament S:**
  - a) obejmuje koncerty orkiestry symfonicznej - NFM Filharmonii Wrocławskiej, odbywające się w Sali Głównej KGHM;
  - b) cena Abonamentu gwarantuje **20% zniżki** na zakup biletów i zależy od kategorii miejsc (I, II kategoria oraz miejsca VIP; III kategoria nie jest dostępna) oraz rodzaju miejsc (VIP, normalne, ulgowe)
  - c) istnieje ograniczona pula miejsc przeznaczonych na Abonamenty;
  - d) istnieje wariant VIP+VIP Room, który pozwala na wstęp do VIP Roomu każdorazowo, kiedy jest on czynny przy okazji koncertu;
  - e) Abonament S można zakupić na okres kwartalny (październik-grudzień, styczeń-marzec, kwiecień-czerwiec);
  - f) osoba dokonująca zakupu Abonamentu S ma możliwość wybrania dla siebie stałego miejsca w Sali Głównej KGHM w okresie, który obejmuje Abonament na wybrane wydarzenia wchodzące w skład Abonamentu;
  - g) istnieje możliwość dokonania rezerwacji Abonamentu z wydłużonym terminem realizacji:
    - Abonament na I kwartał – termin wykupu **30.07.2016r.**
    - Abonament na II kwartał - termin wykupu **31.10.2016r.**
    - Abonament na III kwartał - termin wykupu **31.01.2017r.**

**Po upływie tego terminu rezerwacja zostaje anulowana automatycznie.**



- h) Abonament S jest drukowany w postaci pojedynczego biletu wstępu na wszystkie wydarzenia;
- i) zakupu można dokonać w Kasie NFM lub online (tylko jako zalogowany użytkownik);
- j) przy wejściu do sali koncertowej należy mieć ze sobą wydrukowany Abonament oraz w przypadku posiadania abonamentu ulgowego, dokument poświadczający prawo do korzystania z ulgi.

#### 4. Abonament K:

- a) obejmuje koncerty kameralne: NFM Leopoldinum – Orkiestry Kameralnej, Wrocławskiej Orkiestry Barokowej i Chóru NFM, koncerty kameralnych składy instrumentalne: recitale, duety, tria, kwartety, kwintety i inne;
- b) obowiązująca zniżka działa na zasadzie 5+1, czyli pięć wybranych koncertów jest płatnych, zaś dodatkowy – również wybrany przez Kupującego – bezpłatny (**najtańszy z wybranych biletów jest darmowy**);
- c) większość koncertów odbywa się w nienumerowanych salach kameralnych, gdzie istnieje podział na dwie strefy (strefa VIP, pozostałe miejsca) oraz rodzaje biletów (VIP, normalny, ulgowy), zaś część koncertów odbywa się w Sali Głównej KGHM, gdzie istnieje możliwość wyboru miejsca w obrębie dostępnej kategorii (VIP, I kategoria, II kategoria, III kategoria);
- d) przed określeniem miejsca Kupujący musi wybrać jedną opcję cenową: Abonament VIP, Abonament normalny lub Abonament ulgowy;
- e) jest drukowany w formie pojedynczych biletów na wydarzenie;
- f) przy wejściu na dane wydarzenie należy mieć ze sobą konkretny bilet z nim powiązany oraz dokument poświadczający ulgę, jeśli jest ona wykorzystywana.

#### 5. Karnet FF:

- a) obejmuje niedzielne koncerty dla dzieci z cyklu Filharmonia Familijna;
- b) szczegółowe zasady zakupu i korzystania z Karnetu FF oraz inne informacje znajdują się na stronie:  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja/filharmonia-familijna>;



- a) wszystkie pozostałe kwestie reguluje **Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów w Narodowym Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego.**
6. Wariant VIP nie obejmuje wejścia do VIP Roomu.
  7. Abonament jest tworzony w ramach dostępności miejsc na wybrane wydarzenia. Można go zakupić w Kasie NFM lub złożyć zamówienie poprzez formularz dostępny na stronie:  
<https://bilety.nfm.wroclaw.pl/uzytkownik/login-abonamenty.html>  
By tego dokonać należy posiadać konto w serwisie sprzedaży biletów online.
  8. Listy koncertów objętych każdym z Abonamentów S i K oraz podgląd Sali Głównej KGHM z oznaczonymi miejscami przeznaczonymi do zakupu Abonamentów są dostępne do wglądu w Kasie NFM lub pobrania na stronie:  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/bilety/informacje?id=23>
  9. Zakup Abonamentów jest możliwy w określonych terminach wskazanych w każdym sezonie artystycznym lub do wyczerpania puli miejsc.
  10. Abonament jest imienny.
  11. Kiedy jego posiadacz **nie może uczestniczyć** w jednym z koncertów, ma prawo przekazać swój Abonament innej osobie. Jeżeli Abonament jest ulgowy, zaś osoba, która przyjdzie w zastępstwie nie ma uprawnień do ulgi – należy zgłosić ten fakt do Kasy NFM, aby uniknąć problemów podczas wchodzenia do sali koncertowej.
  12. **Narodowe Forum Muzyki zastrzega sobie prawo do odwołania koncertu, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.**
  13. Jeżeli koncert objęty Abonamentem zostaje **przeniesiony** na inny termin lub **dochodzi do zmiany** jego miejsca lub godziny Dział Sprzedaży informuje wszystkich posiadaczy danego Abonamentu o zmianie mailowo lub/i telefonicznie.
  14. Jeżeli, pomimo licznych prób skontaktowania się z posiadaczem Abonamentu, pracownikom Działu Sprzedaży nie uda się przekazać informacji o zmianach i z tego powodu posiadacz Abonamentu nie dotrze na dane wydarzenie, reklamacje nie zostaną uwzględnione. Wiadomości o modyfikacjach dostępne są na stronie internetowej NFM przy danym wydarzeniu:  
<http://www.nfm.wroclaw.pl/component/nfmcalendar/events>
  15. Jeżeli koncert objęty Abonamentem zostaje **odwołany** Dział Sprzedaży informuje o tym wszystkich posiadaczy danego Abonamentu telefonicznie lub/i mailowo. Nie ma w takim wypadku



możliwości zwrotu części pieniędzy zapłaconych za Abonament. W ramach rekompensaty posiadacz Abonamentu może wybrać inny koncert o takiej samej wartości i otrzymać na niego darmowy bilet.

#### 16. Zakupione Abonamenty nie podlegają zwrotowi.

### § 8

#### REKLAMACJE I ZWROTY

1. Osoby zgłaszające się w sprawie **reklamacji** proszone są o kontakt e-mail na adres rezerwacje@nfm.wroclaw.pl. Na ten adres należy wysłać skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu oraz szczegółowy opis problemu. Czas odpowiedzi na reklamację to **14 dni roboczych**.
2. **Zwrotu biletów** można dokonać najpóźniej do **3 dni roboczych** przed koncertem. W tym celu należy zgłosić się do Kasy NFM, gdzie otrzymuje się zwrot pieniędzy w gotówce.
3. **Zwrotu można dokonać jedynie na podstawie paragonu fiskalnego.**
4. Osoby, które nie mogą dokonać zwrotu biletów w Kasie NFM proszone są o kontakt e-mail na adres rezerwacje@nfm.wroclaw.pl najpóźniej do **3 dni roboczych** przed koncertem, **od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00** oraz w **soboty w godzinach 15:00 – 20:30**. Na ten adres należy wysłać oficjalną prośbę o zwrot pieniędzy na konto bankowe i zawrzeć w niej:
  - a) bilety i paragon, które zostały wysłane jako załącznik drogą elektroniczną oraz numer konta i wszelkie dane potrzebne do dokonania przelewu - w przypadku zakupów online;
  - b) skan biletów i paragonu oraz numer konta i wszelkie dane potrzebne do dokonania przelewu. Paragon należy wysłać na adres NFM z dopiskiem: *Dział Sprzedaży*. Czas oczekiwania na zwrot pieniędzy to **7 dni od momentu otrzymania oryginału paragonu**.
5. W przypadku odwołania wydarzenia zwrotu można dokonać do **21 dni** od daty odwołanego koncertu.
6. W przypadku zmiany terminu lub miejsca koncertu (nie dotyczy sal koncertowych w obrębie obiektu NFM/jednego obiektu), bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy zwrotu można dokonać do **3 dni** przed koncertem.



7. W przypadku odwołania wydarzenia, zmiany terminu lub miejsca koncertu (nie dotyczy sal koncertowych w obrębie obiektu NFM/jednego obiektu), bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy NFM zobowiązuje się wyłącznie do zwrotu należności za zakupiony bilet. W takiej sytuacji podstawą do zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu wraz z paragonem fiskalnym. Brak paragonu fiskalnego skutkuje koniecznością przygotowania innej dokumentacji poświadczającej wcześniejszy zakup i chęć dokonania zwrotu oraz uzyskania indywidualnej zgody przedstawiciela Działu Sprzedaży.
8. Zmiana miejsca koncertu w obrębie budynku NFM nie jest podstawą do zwrotu biletu.
9. **Bilety na koncerty specjalne, festiwalowe oraz Abonamenty nie podlegają zwrotowi.**

Zwrotu pojedynczych biletów z puli grupowej można dokonywać najpóźniej do **7 dni** przed koncertem. Ilość pozostałych po zwrocie biletów nie może być mniejsza niż 30 sztuk (§ 6, pkt. 12).
10. Zwroty na koncerty edukacyjne regulowane są odrębnymi zasadami podanymi w odrębnych Regulaminach dotyczących projektów edukacyjnych.
11. W przypadku **zgubienia** biletu Kasa NFM ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż Klient rzeczywiście zakupił bilet na dany koncert. Można tego dokonać poprzez: podanie numeru transakcji, okazanie potwierdzenia przelewu lub podanie swojego nazwiska, które znajduje się w systemie rezerwacji (jeżeli zakup był poprzedzony rezerwacją). Ponownie wydrukowany bilet oznaczony jest dopiskiem „duplikat”. Kasa NFM może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności o przynależności zgubionego biletu do osoby, która zwraca się z prośbą o wydrukowanie duplikatu lub jeśli Klient zwróci się z tą prośbą zbyt późno, kiedy trwa bieżąca sprzedaż przed koncertem.
12. W przypadku błędnie wykonanego przelewu (nie dotyczy transakcji za pośrednictwem PayU) NFM nie dokonuje automatycznego zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Nastąpi on dopiero po zgłoszeniu i opisanie zaistniałego problemu oraz podaniu wszystkich danych niezbędnych do wykonania zwrotu na konto Klienta. W tym wypadku nie można otrzymać zwrotu gotówki w Kasie NFM.



## ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Wydarzenia w NFM rozpoczynają się **punktualnie**, prosimy zatem o punktualne przychodzenie na wydarzenia.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia Obsługa Widowni NFM ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. Prosimy o przestrzeganie **zasad grzeczności** oraz o **przyzwoity strój**. Stroje wieczorowe są mile widziane, lecz nie wymagane.
4. Podczas koncertu prosimy o **ciszę** i **powstrzymywanie się od rozmów**. Prosimy także o pilnowanie swoich podopiecznych i o opuszczanie miejsca koncertu, kiedy dziecko zachowuje się głośno i przeszkadza innym.
5. **Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń** (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora NFM.
6. Podczas wydarzeń obowiązuje **zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia**, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
7. **Przyprowadzanie** zwierząt oraz **wnoszenie** broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
8. Zabrania się wnoszenia na widownię i spożywania jakiegokolwiek **jedzenia** oraz **napojów**.
9. W budynku NFM obowiązuje całkowity **zakaz palenia**. Zabrania się również używania tzw. e-papierosów.
10. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa NFM zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu; zażądania, aby posiadacz biletu opuścił teren koncertu oraz zastosowania odpowiednich kroków. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik jest **pod wpływem używek** (alkohol, narkotyki), **zakłóca porządek, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem**. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
11. Posiadacz biletu, który opuści salę w trakcie trwania wydarzenia może do niej powrócić jedynie za zgodą Koordynatora Obsługi Widowni i na wskazane przez Obsługę Widowni miejsca. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
12. **Programy i gadżety** sprzedawane są wyłącznie w odpowiednich stoiskach NFM Shop.



13. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie **natężenia dźwięków**, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania **świeateł stroboskopowych**.
14. NFM zastrzega sobie prawo do odwołania koncertu, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.

## § 10

### DANE OSOBOWE

1. Sprawy związane ze zgodą na przetwarzanie i wykorzystywanie danych osobowych w celach marketingowych oraz na umieszczenie ich w bazie danych NFM i otrzymywanie informacji drogą elektroniczną reguluje Ustawa o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 roku (Dz. U. Nr 133, pozycja 883). Administratorem danych osobowych jest Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego z siedzibą we Wrocławiu, pl. Wolności 1, wpisane do Rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Gminę Wrocław nr RIK: 38/2014. Gromadzone dane identyfikacyjne nie są udostępniane przez NFM podmiotom trzecim. Każdemu przysługuje prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich poprawiania.

## § 11

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. **NFM zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących powszechnie przepisów prawnych i ogólnie przyjętych norm społecznych, w szczególności przepisów przeciwpożarowych oraz przepisów o bezpieczeństwie imprez masowych.**
2. Uczestnictwo w wydarzeniu organizowanym przez NFM jest równoznaczne z udzieleniem przez uczestnika **zgody** na nieodpłatne utrwalanie wizerunku jego osoby (w szczególności fotografowanie, filmowanie) podczas jego pobytu w miejscu i czasie wydarzenia oraz podczas samego wydarzenia. Zgoda obejmuje wykorzystanie wizerunku w materiałach NFM dla celów promocyjnych, archiwalnych i informacyjnych.





3. Zakup lub rezerwacja Biletów/Abonamentów na wydarzenia oznacza **akceptację** przepisów Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
4. Na wszelkie pytania związane z niniejszym Regulaminem odpowiada Dział Sprzedaży NFM.