

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



**w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce**

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

**Narodowe Forum Muzyki**  
im. Witolda Lutosławskiego

pl. Wolności 1  
50-071 Wrocław  
www.nfm.wroclaw.pl  
tel.: +48 71 715 9800  
fax: +48 71 330 52 12

**§ 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. 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.
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 w trakcie ogłoszonego stanu epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce.
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.
  - d) „Biletach” – rozumie się przez to dokument potwierdzający uprawnienie do wstępu na dane wydarzenie;
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

W związku z ogłoszonym stanem epidemii rezerwacje telefoniczne oraz pod adres e-mail są zawieszane do odwołania.

## § 3

### SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów w NFM w trakcie ogłoszonego stanu epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce jest prowadzona wyłącznie na stronie internetowej [www.nfm.wroclaw.pl](http://www.nfm.wroclaw.pl).
2. Więcej informacji o sprzedaży online znajduje się w treści § 4 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE.
3. Kasa NFM pozostaje nieczynna do odwołania.
4. Kupujący zobowiązany jest sprawdzić bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny.

## § 4

### SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE



1. Sprzedaż biletów do NFM w trakcie ogłoszonego stanu epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce odbywa się w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu przez Kupującego poprzez stronę internetową: <https://bilety.nfm.wroclaw.pl>, bez dokonania wcześniejszej rezerwacji. W sprzedaży internetowej stosuje się zasady sprzedaży biletów określone w niniejszym Regulaminie, z zastrzeżeniem poniższych regulacji.
2. Użytkownik niezalogowany nie ma możliwości wyboru miejsc na koncerty odbywające się w obiektach numerowanych. System sprzedaży przydziela je automatycznie.
3. Płatności za bilety obsługuje firma **DialCom24 Sp. z o.o.** przy pomocy portalu internetowego <http://www.platnosci.pl>.
4. Płatności z tytułu złożonego Zamówienia dokonać należy w przeciągu **1 godziny** od jego utworzenia, ze strony banku, do której następuje **automatyczne przekierowanie** lub z wykorzystaniem **linku płatności** otrzymanego na skrzynkę mailową. W przypadku niedokonania opłaty w tym czasie, Zamówienie zostanie anulowane.
5. Jeżeli Zamówienie zostanie złożone w okresie krótszym niż na godzinę przed rozpoczęciem wybranego przez Klienta wydarzenia 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.
6. Płatności należy dokonać wyłącznie korzystając z systemu płatności Przelewy24. Wykonanie zwykłego przelewu poza systemem Przelewy24 spowoduje anulowanie Zamówienia.
7. Jeżeli bank Zamawiającego bilety, mimo przyjęcia dyspozycji zapłaty, nie przyśle potwierdzenia wykonania płatności do godziny rozpoczęcia wydarzenia, to wybrane miejsca zostaną automatycznie zwolnione i udostępnione do dalszej sprzedaży.
8. W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku mimo dokonania przez Zamawiającego przelewu, procedurą zwrotu zajmuje się firma Przelewy24. Zgodnie z regulaminem Przelewy24 pieniądze pobrane z konta Zamawiającego zostaną **zwrócone** na to samo konto bankowe w ciągu **30 dni roboczych**. W celu przyspieszenia procedury zwrotu należy kontaktować się z serwisem Przelewy24 pod adresem: [serwis@przelewy24.pl](mailto:serwis@przelewy24.pl).
9. Na stronie: [bilety.nfm.wroclaw.pl/uzytkownik/login-abonamenty.html](https://bilety.nfm.wroclaw.pl/uzytkownik/login-abonamenty.html) istnieje możliwość zakupu Abonamentów.



Płatności za Abonamenty dokonuje się w sposób analogiczny do sposobu zakupu Biletów.

10. Po dokonaniu płatności na podany wcześniej adres e-mail Zamawiający otrzyma swój Bilet. Należy go wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę. Bilety można również pokazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości.
11. NFM nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
12. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego Biletu/Abonamentu skutkuje niemożnością wejścia na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora. Kasa NFM nie drukuje Biletów zakupionych online.
13. Tylko osoby posiadające konto w serwisie online mają możliwość skorzystania ze zdobytych wcześniej kodów rabatowych.

## § 5

### BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny na to wydarzenie Bilet.
2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Osoba korzystająca z Biletu wstępu oświadcza, że jeśli wystąpią u niej objawy zakażenia COVID-19 powstrzyma się od wzięcia udziału w wydarzeniu.
4. Osoba korzystająca z Biletu wstępu oświadcza, że w ciągu 2 tygodni przed datą Wydarzenia nie przebywała za granicą w krajach, w których wystąpiły przypadki zakażenia COVID-19.
5. Osoba korzystająca z Biletu wstępu oświadcza, że według jej najlepszej wiedzy ani Ona, ani nikt z osób stale z nią przebywających w ciągu 2 tygodni przed datą Wydarzenia nie jest i nie był zakażony COVID-19 oraz nie przebywa/nie przebywał na kwarantannie lub pod nadzorem epidemiologicznym w związku z chorobą COVID-19.
6. Osoba korzystająca z Biletu wstępu oświadcza, że, według jej najlepszej wiedzy, w trakcie jej udziału w wydarzeniu nie występują u niej objawy infekcji, takie jak: kaszel, gorączka, katar, wysypka, bóle mięśni, bóle gardła, inne nietypowe.



7. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach) lub do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody NFM.
8. W Sali Głównej cena Biletu jest zależna od **kategorii** miejsc.
9. W salach kameralnych miejsca są nienumerowane.
10. NFM prowadzi sprzedaż Biletów następujących **rodzajów**:
  - a) bilet numerowany/nienumerowany,
  - b) bilet normalny,
  - c) bilet ulgowy,
  - d) bilet dla osób z niepełnosprawnościami, poruszających się na wózku inwalidzkim (należy zgłosić przed koncertem),
  - e) 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 spośród udostępnionych przez organizatora do zajęcia miejsc, 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) osoby z niepełnosprawnościami wraz z osobą towarzyszącą,
  - f) nauczyciele i uczniowie szkolnictwa muzycznego,
  - g) członkowie Związku Kompozytorów Polskich i innych stowarzyszeń muzycznych,
  - h) posiadacze odznaki "Zasłużony Działacz Kultury",
  - i) posiadacze młodzieżowej karty EURO<26,
  - j) kobiety w ciąży – na koncerty organizowane przez NFM (poza specjalnymi, edukacyjnymi i festiwalowymi). W Sali Głównej 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),
  - k) posiadacze Wrocławskiej Karty Seniora.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 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. **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.
11. NFM nie prowadzi sprzedaży tzw. **wejściówek** na żaden z koncertów.
12. 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.

## § 8

### REKLAMACJE I ZWROTY

Bilety zakupione na wydarzenia specjalne organizowane w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce nie podlegają zwrotowi.

## § 9

### ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI



1. Wydarzenia w NFM rozpoczynają się **punktualnie**, w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce prosimy o przybycie do NFM najpóźniej do 30 minut przed rozpoczęciem 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 powstrzymanie 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. W czasie epidemii COVID-19 nie ma możliwości korzystania z usług gastronomicznych kawiarni i restauracji działających w NFM.





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. Dane osobowe określone w § 2 ust. 2. lit. e – h podlegają ochronie przewidzianej w Rozporządzeniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) [dalej „RODO”].
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach dokonywania rezerwacji i sprzedaży biletów jest Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego we Wrocławiu.
3. Inspektorem Ochrony Danych NFM jest pan Piotr Schmidt (iod@nfm.wroclaw.pl).
4. Dane osobowe będą przetwarzane w celu dokonania rezerwacji i sprzedaży biletów.
5. Dane osobowe są zbierane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i f RODO, przy czym prawnie uzasadnionym interesem realizowanym przez NFM jest realizowanie statutu instytucji, który przewiduje prowadzenie działań promocyjnych własnych usług na rzecz widzów oraz art. 9 ust. 2 RODO.
6. NFM nie zamierza przekazać danych do państw trzecich.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do przeprowadzenia czynności rezerwacji i sprzedaży biletów oraz związanych z nimi czynnościami dodatkowymi.
8. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom trzecim, jeżeli będzie to wynikało z przepisów prawa powszechnie obowiązującego oraz w szczególności służbom sanitarnym, w szczególności Powiatowemu Inspektorowi Sanitarnemu w ramach zwalczania zakażeń wirusem SARS-CoV-2 wywołującym chorobę COVID-19. Ponadto dane mogą zostać udostępnione





- podwykonawcom NFM w ramach zawartych przez NFM umów o współpracy.
9. Każdy, kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów ma prawo do wglądu, sprostowania lub usunięcia swoich danych.
  10. Każdy, kto udostępnił swoje dane osobowe na potrzeby rezerwacji lub zakupu biletów może wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, iż jego dane osobowe są przetwarzane niewłaściwie.
  11. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości rezerwacji i zakupu biletów.
  12. Na podstawie danych osobowych nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub profilowania.

## § 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 Biletów oraz uczestnictwo w wydarzeniach oznacza **akceptację** postanowień niniejszego Regulaminu oraz zobowiązanie się do ich stosowania.
4. Na terenie NFM umieszczono instrukcje sanitarne dotyczące m.in. skutecznego mycia rąk, noszenia maseczki i zachowywania bezpiecznego dystansu. Uczestnicy wydarzeń organizowanych przez NFM oraz Zwiedzający proszeni są o zapoznanie się z materiałami informacyjnymi i przestrzeganie zasad.
5. Należy przemieszczać się wyłącznie wyznaczonymi w obiekcie traktami. Dotyczy to zwłaszcza wchodzenia do sali na wydarzenia i opuszczania sali/obiekту NFM.



6. Brak możliwości korzystania z tradycyjnej szatni z obsługą.
7. Zakaz korzystania z windy (nie dotyczy osób z niepełnosprawnościami – konieczność skorzystania z windy należy zgłosić obsłudze).
8. Liczba osób przebywających w NFM jest ograniczona zgodnie z zaleceniami inspektoratu sanitarnego. Należy stosować się do zaleceń personelu obsługi w tym zakresie.
9. Zaleca się utrzymania co najmniej dwumetrowej odległości między zwiedzającymi (nie dotyczy rodzin z dziećmi oraz opiekunów osób z niepełnosprawnościami).
10. Zasady bezpiecznego zwiedzania i udziału w koncertach w NFM są dostępne na stronie internetowej NFM.
11. Liczba osób przebywających w NFM jest ograniczona zgodnie z zaleceniami inspektoratu sanitarnego. Uczestnicy wydarzeń zobowiązani są stosować się do zaleceń personelu obsługi NFM w tym zakresie.
12. Wejście do NFM oraz uczestnictwo w wydarzeniu możliwe jest wyłącznie w przypadku posiadania ważnego biletu na to wydarzenie oraz wtedy, gdy uczestnik posiada i używa materiałów służących ochronie osobistej, w szczególności do zasłonięcia ust i nosa. Usta i nos muszą być zasłonięte przez cały czas przebywania na terenie NFM.
13. Wszystkim osobom wchodzącym do NFM mierzona jest temperatura. Temperatura powyżej 37,5°C jest podstawą do odmowy ze strony NFM zgody udziału w wydarzeniu.
14. Przy wejściu i przed wyjściem do NFM należy zdezynfekować ręce, przy użyciu udostępnionych w obiekcie środków dezynfekujących.
15. Na wszelkie pytania związane z niniejszym Regulaminem odpowiada Dział Sprzedaży NFM.
16. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 4.06.2020 r. przez okres trwania epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce.