

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



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
- § 2 REZERWACJA BILETÓW
- § 3 SPRZEDAŻ BILETÓW
- § 4 SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE
- § 5 PŁATNOŚCI
- § 6 BILETY WSTĘPU
- § 7 REKLAMACJE I ZWROTY
- § 8 ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI
- § 9 DANE OSOBOWE
- § 10 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. 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.
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.

§ 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 14:00 – 19:30 pod numerem telefonu: +48 71 715 97 00.
Rezerwacji można dokonać także pod adresem e-mail: 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) wizerunek;
 - i) 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 celu rezerwacji biletów grupowych prosimy o kontakt drogą telefoniczną lub e-mailową: tel.: +48717159700 e-mail: rezerwacje@nfm.wroclaw.pl. Termin potwierdzenia i wykupu biletów ustalany jest indywidualnie z działem sprzedaży w zależności od rodzaju koncertu i wielkości zamówienia.
5. 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 w ciągu 3 dni roboczych osobiście w Kasie NFM lub poprzez przelew. Po dokonaniu przelewu należy przesłać jego potwierdzenie (PDF generowany przez bank lub skan wpłaty) na adres: 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. 14:00 – 19:30 (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 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 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 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 tylko i 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 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 **7 dni roboczych**.
9. 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.
10. NFM nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany podczas rejestracji.
11. Brak wydrukowanego lub niemożliwego do zweryfikowania z urządzenia mobilnego biletu skutkuje niemożnością wejścia na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora. Kasa NFM nie drukuje biletów zakupionych online.
12. Tylko osoby posiadające konto w serwisie online mają możliwość skorzystania ze zdobytych wcześniej kodów rabatowych.

§ 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 23 1020 5226 0000 6402 0322 9374

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. W celu odbioru biletu na wydarzenie należy zgłosić się do kasy NFM najpóźniej do **30 minut przed jego rozpoczęciem**.
NFM nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w kasie NFM.

§ 6

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), czy 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 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*.
- *Nie dotyczy koncertów "Filharmonii Familijnej". Na koncerty w ramach cyklu "Filharmonia Familijna" dla dzieci do lat czterech obowiązuje wejściówka w cenie 10 zł.
- 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) doktoranci,
 - d) renciści,
 - e) emeryci,
 - 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 promocja obowiązuje tylko bilety I kategorii.
- l) 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 1 i Chórze istnieje specjalnie wydzielona przestrzeń, która pomieści łącznie dwanaście wózków inwalidzkich. Na Amfiteatrze i Balkonie 1 istnieją również demontowane krzesła (w rzędzie V na Amfiteatrze i w rzędzie IV na Balkonie 1), które umożliwiają osobie poruszającej się na wózku zajęcie miejsca obok osób siadających 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 oraz wstęp do VIP Roomu podczas wyznaczonych koncertów odbywających się w Sali Głównej. 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 **20 osób**.



13. Do zakupu **biletów rodzinnych** upoważnieni są uczestnicy projektu „2+3 i jeszcze więcej”, którzy posiadają aktualną kartę. 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>
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. Zapis ten nie dotyczy koncertów „Filharmonii Familijnej”. Na koncerty w ramach cyklu „Filharmonia Familijna” dla dzieci do lat czterech obowiązuje wejściówka w cenie 10 zł.
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.

§ 7

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/faktury lub inny dokument potwierdzający płatność (bankowy dokument potwierdzenia przelewu, wydruk kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego) 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.
3. Zwrotu dokonuje się w gotówce, o ile stan kasy na to pozwala.
4. Jeżeli zapłata za zwracany towar została dokonana przy użyciu karty płatniczej, to zwrot uiszczony następuje na tę samą kartę płatniczą (o tym samym numerze). Klient jest zobowiązany do okazania odpowiedniego wydruku z terminala kart płatniczych potwierdzającego transakcję zakupu zwracanego towaru lub wydruku z rachunku karty płatniczej.
5. **Zwrotu można dokonać na podstawie paragonu fiskalnego, faktury, bankowego dokumentu potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego.**
6. Osoby, które nie mogą dokonać zwrotu biletów w Kasie NFM proszone są o wypełnienie formularza zwrotu dostępnego na stronie internetowej: <https://www.nfm.wroclaw.pl/zwroty-biletow/> lub 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 14:00 – 19:30**. Na ten adres należy wysłać oficjalną prośbę o zwrot pieniędzy na konto bankowe i zawrzeć w niej:
 - a) bilety i paragon/fakturę, 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/faktury lub dokumentu potwierdzającego płatność 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**.
7. 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.
 8. W przypadku zmiany terminu lub miejsca koncertu (nie dotyczy sal koncertowych w obrębie obiektu NFM/jednego obiektu), bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy NFM na prośbę Klienta zobowiązany jest wyłącznie do zwrotu należności za zakupiony bilet. Brak paragonu fiskalnego/faktury lub potwierdzenia płatności skutkuje wówczas koniecznością przygotowania innej dokumentacji poświadczającej zakup i chęć dokonania zwrotu oraz uzyskania indywidualnej zgody przedstawiciela Działu Sprzedaży.
 9. Zmiana miejsca koncertu w obrębie budynku NFM nie jest podstawą do zwrotu biletu.
 10. **Bilety na koncerty specjalne oraz festiwalowe nie podlegają zwrotowi.**
 11. Zwrotu pojedynczych biletów z puli grupowej można dokonywać najpóźniej do **7 dni** przed koncertem. Ilość pozostałych po zwrocie biletów nie może być mniejsza niż 20 sztuk (§ 6, pkt. 12).
 12. Zwroty na koncerty edukacyjne regulowane są odrębnymi zasadami podanymi w odrębnych Regulaminach dotyczących projektów edukacyjnych.
 13. 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 zapłaty 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 w czasie krótszym niż 15 minut przed koncertem.



14. W przypadku błędnie wykonanego przelewu (dotyczy płatności wykonanych bezpośrednio na konto NFM z pominięciem pośrednictwa Przelewy24) NFM nie dokonuje automatycznego zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Nastąpi on dopiero po zgłoszeniu i opisanu zaistniałego problemu oraz podaniu wszystkich danych niezbędnych do wykonania zwrotu na konto Klienta. W tym wypadku nie można otrzymać zwrotu gotówki w Kasie NFM.
15. Zwrotowi nie podlega kupon rabatowy wykorzystany podczas zakupu biletów.
16. Bilety zakupione na wydarzenia specjalne organizowane w trakcie epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce nie podlegają zwrotowi.

§ 8

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 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. Przyrowadzanie 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 świateł stroboskopowych.
14. NFM zastrzega sobie prawo do odwołania koncertu, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.

§ 9

DANE OSOBOWE

1. Dane osobowe określone w par. 2 ust. 2 lit. e-h podlegają ochronie przewidzianej ^[L]_{SEP} 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 (piotr.schmidt@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. a 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.

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 Strona 9 z 10 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 ma prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych.
11. 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.
12. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak ich niepodanie skutkować będzie brakiem możliwości rezerwacji i zakupu biletów.
13. Na podstawie danych nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub profilowania.
14. Dokonanie rezerwacji lub zakup biletów jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie określonych w par. 2 ust. 1 lit. e-g danych osobowych.

§ 10

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 na wydarzenia oznacza **akceptację** przepisów 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/obiektu 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 maseczki ochronnej, która zakrywa usta i nos. 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. (aktualizacja: 25.02.2021 r.) przez okres trwania epidemii wirusa SARS-CoV-2 w Polsce.