



Narodowe Forum Muzyki  
im. Witolda Lutosławskiego

plac Wolności 1  
50-071 Wrocław

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

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

§ 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](mailto:office@nfm.wroclaw.pl). Narodowe Forum Muzyki im. Witolda Lutosławskiego jest współprowadzone przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Gminę Wrocław oraz Województwo Dolnośląskie i jest 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](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 14.00–19.30** 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) liczba 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. Chęć otrzymania faktury do paragonu klient musi zgłosić sprzedawcy przed wystawieniem dokumentu z kasy fiskalnej.

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 nieopłacona 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 przy 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 oprócz koncertów wymienionych w § 3, pkt 2.d;
  - d) na godzinę przed koncertami z cyklu Filharmonia dla Młodych, Filharmonia Familijna oraz próbami otwartymi Akademii Orkiestrowej NFM., Porankami muzycznymi oraz koncertami gordonowskimi.
3. 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.
4. W przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem NFM kasa jest czynna godzinę przed rozpoczęciem koncertu w miejscu, w którym się on odbywa, a zakup biletu online nie jest już możliwy.
5. **Godzinę przed koncertem kasy sprzedają wyłącznie bilety na bieżący koncert.**
6. **Budynek NFM jest otwarty dla zwiedzających w godzinach pracy kas, za wyjątkiem wydarzeń zewnętrznych. W przypadku odbywających się w NFM wydarzeń zewnętrznych budynek NFM jest zamykany na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia.**
7. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, liczby oraz ceny.

## § 4

### SPRZEDAŻ BILETÓW ONLINE

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez NFM może odbywać się w formie sprzedaży internetowej, przez którą należy rozumieć samodzielne dokonanie zakupu przez Kupującego poprzez stronę internetową [bilety.nfm.wroclaw.pl](http://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. Rezerwacja biletów online nie jest możliwa. Kupujący zobowiązany jest do opłacenia Zamówienia w przeciągu godziny od jego utworzenia ze strony banku.
3. Płatności za bilety obsługuje firma **PayPro S.A. (zwana dalej Przelewy24)** przy pomocy portalu internetowego <http://www.przelewy24.pl>.
4. Płatności z tytułu złożonego Zamówienia dokonać należy w przeciągu **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 czasie 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, korzystając wyłącznie z systemu płatności Przelewy24. **Wykonanie zwykłego przelewu poza systemem Przelewy24 spowoduje anulowanie zamówienia.**
7. Jeżeli bank Zamawiającego 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 Zamawiający otrzyma swój bilet na podany wcześniej adres e-mail. Bilet należy wydrukować lub zapisać na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wydarzenie specjalne lub wydarzenie zewnętrznego organizatora wraz z dokumentem poświadczającym ewentualną ulgę.
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.
  13. **Sprzedż biletów online w przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem NFM nie jest możliwa na godzinę przed wydarzeniem.** Bilety na jedną godzinę przed koncertem można zakupić w miejscu, w którym odbywa się wydarzenie.

## § 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:**

**dla wpłat krajowych w PLN:**

PKO Bank Polski 23 1020 5226 0000 6402 0322 9374

**dla wpłat zagranicznych w PLN:**

**IBAN:** PL 23 1020 5226 0000 6402 0322 9374

**Swift:** BPKOPLPW

**dla wpłat w EUR:**

**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, ilość i rodzaje biletów oraz **numer rezerwacji** wysłany w potwierdzającej utworzenie rezerwacji wiadomości e-mail.
5. Bilety opłacone przelewem można odebrać w godzinach pracy kasy, najwcześniej **po 2 dniach** 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. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach) ani w żadnych innych celach handlowych bez zgody NFM.
4. W Sali Głównej 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 dla dziecka;
  - h) bilet rodzinny dla osoby dorosłej;
  - i) bilet specjalny;
  - j) bilet dla dziecka (0–4 lat);
  - k) bilet dla posiadacza Karty Melomana;
  - l) bilet dla uczestnika programu Nasz Wrocław oraz Nasz Wrocław MAX;
  - m) bilet dla uczniów szkolnictwa muzycznego;
  - n) bilet dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz bilet dla uczniów (w przypadku koncertów edukacyjnych);
  - o) bilet dla osób z niepełnosprawnościami poruszających się na wózku inwalidzkim.

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 bilety I i II kategorii.
- l) posiadacze Wrocławskiej Karty Seniora oraz Karty Seniora Aglomeracji Wrocławskiej.

Dokument potwierdzający uprawnienia do zniżki jest sprawdzany przed wejściem do sali koncertowej. Jeśli osoba okazująca bilet ulgowy nie posiada dokumentu poświadczającego uprawnienie do ulgi, nie zostanie wpuszczona do Sali i zostanie poproszona przez Obsługę Widowni NFM o udanie się do Kasy NFM w celu dopłaty do biletu.

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 i Balkonie 1 istnieje specjalnie wydzielona przestrzeń, która pomieści łącznie dwanaście wózków inwalidzkich. 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 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 dla dzieci i osób dorosłych** upoważnieni posiadacze Karty Dużej Rodziny. Bilety rodzinne nie obejmują 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: [www.nfm.wroclaw.pl/bilety/karta-melomana](http://www.nfm.wroclaw.pl/bilety/karta-melomana).
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: [www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-rodzicow/filharmonia-familijna](http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-rodzicow/filharmonia-familijna), [www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-szkol/filharmonia-dla-mlodych](http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-szkol/filharmonia-dla-mlodych), [www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-szkol/koncerty-edukacyjne-dla-mlodziezy](http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-szkol/koncerty-edukacyjne-dla-mlodziezy).
17. Zasady zakupu biletów i uczestnictwa w próbach Chóru Melomana zostały ujęte w osobnym regulaminie: [www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-doroslych/chor-melomana](http://www.nfm.wroclaw.pl/edukacja-dla-doroslych/chor-melomana).
18. **Na koncerty organizowane przez NFM bilety dla dzieci do lat czterech są sprzedawane w cenie 10 zł, ale bez miejsca siedzącego.**
19. 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 uczestnika programu **Nasz Wrocław** oraz **Nasz Wrocław MAX**,
  - e) bilet dla osoby z niepełnosprawnością,
  - f) bilet dla opiekunów grup szkolnych i przedszkolnych oraz bilet dla uczniów (w przypadku koncertów edukacyjnych).
20. NFM nie prowadzi sprzedaży tzw. wejściówek (biletów dających prawo wstępu do sali koncertowej i zajęcia miejsca stojącego, ewentualnie wolnego miejsca siedzącego, które pozostaje wolne po rozpoczęciu koncertu) na żaden z koncertów.
21. 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.
22. Zakup biletów dla uczestników programu **Nasz Wrocław** oraz **Nasz Wrocław MAX** możliwy jest tylko na wydarzenia organizowane przez NFM. Zniżka nie obowiązuje na wydarzenia zewnętrznych organizatorów.
23. Szczegółowe zasady zakupu biletów dla uczestników programu **Nasz Wrocław** oraz **Nasz Wrocław MAX** określone są w osobnym regulaminie dostępnym pod adresem: <https://www.wroclaw.pl/nasz-wroclaw/regulamin>
24. **Narodowe Forum Muzyki ma prawo zmienić cenę biletu na wydarzenia o maksymalnie 20 %, z powodu wzrostu kosztów związanych z jego organizacją.**



## § 7

### REKLAMACJE I ZWROTY

1. Osoby zgłaszające **reklamacje** proszone są o kontakt e-mail na adres [rezerwacje@nfm.wroclaw.pl](mailto: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 zostanie dokonany zwrot środków.
3. Zwrotu dokonuje się w gotówce, o ile stan kasy na to pozwala. Jeżeli zapłata za zwracany towar została dokonana przy użyciu karty płatniczej, to zwrot uiszczonej ceny następuje na kartę płatniczą.
4. **Zwrotu można dokonać na podstawie paragonu fiskalnego, faktury, bankowego dokumentu potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego.**
5. Osoby, które nie mogą dokonać zwrotu biletów w Kasie NFM proszone są o wypełnienie formularza zwrotu dostępnego na stronie internetowej: [www.nfm.wroclaw.pl/zwroty-biletow/](http://www.nfm.wroclaw.pl/zwroty-biletow/) lub o kontakt e-mail na adres [rezerwacje@nfm.wroclaw.pl](mailto: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**). Zwroty na koncerty poniedziałkowe przyjmowane są do środy w tygodniu poprzedzającym koncert, zwroty na koncerty wtorkowe, przyjmowane są do czwartku w tygodniu poprzedzającym koncert, zwroty na koncerty środowe przyjmowane są do piątku w tygodniu poprzedzającym koncert, zwroty na koncerty czwartkowe przyjmowane są do poniedziałku w tygodniu bieżącym, zwroty na koncerty piątkowe przyjmowane są do wtorku w tygodniu bieżącym, zwroty na koncerty sobotnie i niedzielne przyjmowane są do środy w tygodniu bieżącym. Na adres [rezerwacje@nfm.wroclaw.pl](mailto:rezerwacje@nfm.wroclaw.pl) należy wysłać oficjalną prośbę o zwrot pieniędzy na konto bankowe i załączyć:
  - 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.
6. Zwrot pieniędzy nastąpi w ciągu 14 dni od momentu otrzymania przez NFM oryginału paragonu dokumentującego zakup biletu na te wydarzenia.
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 roboczych** 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. W przypadku braku paragonu fiskalnego/faktury lub potwierdzenia płatności należy przygotować inną dokumentację poświadczającą zakup i chęć dokonania zwrotu oraz uzyskać indywidualną zgodę przedstawiciela Działu Sprzedaży.
9. Zmiana miejsca koncertu w obrębie budynku NFM nie jest podstawą do zwrotu biletu.
10. **Bilety na koncerty festiwalowe oraz bilety na wydarzenia zewnętrznych organizatorów nie podlegają zwrotowi.**
11. Zwrotu pojedynczych biletów z puli grupowej można dokonywać najpóźniej do **3 dni roboczych** przed koncertem. Liczba 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 osobnych Regulaminach dotyczących projektów edukacyjnych.
13. W przypadku **zgubienia** biletu Kasa NFM ma możliwość wydrukowania duplikatu pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż Klient 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. Jeżeli koncert organizowany przez NFM zostanie odwołany lub przeniesiony na inny termin lub **dochodzi do zmiany** jego miejsca lub godziny, Dział Sprzedaży NFM informuje klientów, którzy zakupili bilety na dane wydarzenie mailowo lub/i telefonicznie, o ile klient przy zakupie podał dane kontaktowe.
17. Jeżeli pomimo prób skontaktowania się z posiadaczem biletu pracownikom Działu Sprzedaży NFM nie uda się przekazać informacji o zmianach i z tego powodu klient nie dotrze na dane wydarzenie, reklamacje nie zostaną uwzględnione. Wiadomości o modyfikacjach dostępne są na stronie internetowej NFM przy danym wydarzeniu.
18. NFM nie ponosi odpowiedzialności za błędy podane przez klienta w danych kontaktowych, które uniemożliwiają skuteczne powiadomienie o zmianach lub odwołaniu koncertu.

19. NFM nie ponosi odpowiedzialności gdy komunikaty mailowe czy SMS, trafiły do folderów SPAM.

## § 8

### ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Wydarzenia w NFM rozpoczynają się punktualnie, prosimy o przybycie do NFM najpóźniej do 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia, a osoby zmotoryzowane o doliczenie odpowiedniego czasu na zaparkowanie pojazdu.
2. Po rozpoczęciu wydarzenia **Obsługa Widowni NFM ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej**. Osoba spóźniona może wejść do Sali tylko za zgodą Koordynatora Obsługi Widowni i zająć miejsce wyznaczone przez pracownika Obsługi Widowni. **Osoba spóźniona traci gwarancję zajęcia zakupionego przez siebie miejsca**. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
3. W przypadku koncertów z miejscami numerowanymi niedozwolona jest zmiana miejsc bez zgody Obsługi Widowni NFM, a w przypadku koncertów nienumerowanych, ale z podziałem na strefy – zmiana strefy, która jest wskazana na bilecie.
4. Prosimy o przestrzeganie zasad grzeczności oraz o przyzwoity strój. Stroje wieczorowe są mile widziane, lecz nie wymagane.
5. Podczas koncertu prosimy o zachowanie ciszy i powstrzymanie się od rozmów. Prosimy także o sprawowanie nadzoru nad dziećmi, szczególnie do lat 4. W przypadku zakłócania spokoju innych uczestników wydarzenia obsługa widowni zastrzega sobie prawo do upomnienia uczestnika lub poproszenia o opuszczenie Sali.
6. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora NFM.
7. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
8. Przyprawdzanie zwierząt, z wyjątkiem psów przewodników dla osób z niepełnosprawnością oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
9. Zabrania się spożywania jakiegokolwiek jedzenia oraz napojów podczas wydarzeń.
10. W budynku NFM obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania e-papierosów itp
11. 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.
12. 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.
  13. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania światła stroboskopowych. Prosimy o zweryfikowanie przed koncertem u obsługi widowni informacji o możliwości stosowania efektów w czasie koncertu.
  14. Do sal koncertów nie wolno wprowadzać wózków dziecięcych i innych pojazdów (np. rowerów i hulajnóg).
  15. NFM udostępni możliwość nieodpłatnego wypożyczenia słuchawek wygłuszających na czas przebywania w instytucji. Słuchawki dostępne są u Obsługi Widowni NFM na godzinę przed oraz w czasie trwania każdego wydarzenia.
  16. Korzystanie z szatni jest obowiązkowe.
  17. Osoby korzystające z szatni są zobowiązane do odebrania przedmiotów w niej pozostawionych bezpośrednio po zakończeniu wydarzenia.
  18. 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 podpunkty 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. NFM wyznaczyło IOD, można się z nim skontaktować za pośrednictwem e-maila: [iod@nfm.wroclaw.pl](mailto: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 lub c (w zależności od tego, czy kupujący jest osobą fizyczną czy innym podmiotem prawa) oraz f (na potrzeby ewentualnego dochodzenia roszczeń) RODO.
6. NFM nie przekazuje 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. Ponadto dane mogą zostać udostępnione podwykonawcom NFM w ramach zawartych przez NFM umów o współpracy, w szczególności pośrednikom płatniczym.
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 nie będzie dochodzić do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub profilowania.

## § 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. Zasady zwiedzania i udziału w koncertach w NFM są dostępne na stronie internetowej NFM.
5. Wejście do NFM oraz uczestnictwo w wydarzeniu możliwe jest wyłącznie w przypadku posiadania ważnego biletu na to wydarzenie.
6. NFM nie ponosi odpowiedzialności za zakup biletów z nieautoryzowanych źródeł. Osoby będące w posiadaniu biletów nieważnych, sfalszowanych lub dotyczących innego wydarzenia nie zostaną wpuszczone do sali koncertowej.
7. NFM zastrzega prawo do odmowy wstępu na wydarzenie osobom, które posiadają bilety z takim samym kodem.
8. W przypadku biletu wieloosobowego, obowiązuje stawiennictwo i jednorazowe wejście całej grupy osób.
9. W Narodowym Forum Muzyki obowiązują Standardy Ochrony Małoletnich. Dokument jest dostępny na stronie internetowej NFM pod adresem: <https://www.nfm.wroclaw.pl/regulaminy> oraz w Kasie NFM w godzinach jej otwarcia.

10. Na wszelkie pytania związane z niniejszym Regulaminem odpowiada Dział Sprzedaży NFM.
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.