

REGULAMIN
REZERWACJI, SPRZEDAŻY BILETÓW I ORGANIZACJI WIDOWNI
NARODOWEJ ORKIESTRY SYMFONICZNEJ POLSKIEGO RADIA
Z SIEDZIBĄ W KATOWICACH
NA SEZON ARTYSTYCZNY 2026/2027

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa **zasady rezerwacji, sprzedaży biletów, organizacji widowni, sprzedaży internetowej biletów oraz uczestnictwa publiczności w wydarzeniach artystycznych**, organizowanych przez Narodową Orkiestrę Symfoniczną Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach, Plac Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, REGON: 240260206, NIP: 954-253-68-13, wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem: RIK 61/2006 (zwany dalej: „NOSPR”).
2. Regulamin określa również zasady korzystania z Bileterii NOSPR i Konta Klienta jako usług świadczonych drogą elektroniczną oraz zasady uczestnictwa w wydarzeniach na podstawie biletów sprzedanych online przez Bilety24.
3. Jeżeli w Regulaminie jest mowa o:
 - 1) „wydarzeniu” - rozumie się przez to koncerty oraz inne formy działalności statutowej organizowane przez NOSPR, w których uczestniczy publiczność;
 - 2) „wydarzeniu zewnętrznego organizatora” - należy przez to rozumieć wydarzenia odbywające się w NOSPR, których organizatorem jest podmiot trzeci, inny niż NOSPR;
 - 3) „wydarzeniu specjalnym” - należy przez to rozumieć wskazane przez NOSPR koncerty i wydarzenia organizowane w szczególności z uwagi na szczególne, niestandardowe okoliczności, wydarzenia, okazje (np. Koncert Sylwestrowy, Walentynki), opublikowane i oznaczone na stronie www.nospr.org.pl;
 - 4) „bilecie” – rozumie się przez to dokument w postaci papierowej lub elektronicznej potwierdzający uprawnienie do jednorazowego wstępu na oznaczone wydarzenie, na warunkach wynikających z Regulaminu i informacji dotyczących tego wydarzenia;;
 - 5) „biletach abonamentowych” - rozumie się przez to kartę uprawniającą do wstępu na określoną serię wydarzeń organizowanych w sali koncertowej NOSPR. Szczegółowe zasady korzystania z oferty abonamentowej określa Regulamin sprzedaży biletów abonamentowych dostępny w kasach NOSPR oraz na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”;
 - 6) „biletach online” - rozumie się przez to bilety nabywane w bileterii NOSPR za pośrednictwem strony internetowej www.nospr.org.pl przy udziale operatora sprzedaży tj. Bilety24, należącego do Bilety24 Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu lub bezpośrednio przez serwis Bilety24 poprzez stronę internetową www.bilety24.pl;
 - 7) „kupującym” – rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną dokonującą rezerwacji lub zakupu biletu;
 - 8) „konsumencie” – rozumie się przez to osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie, w jakim przepisy przyznają takie same uprawnienia, również osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy umowa nie ma dla niej charakteru zawodowego;

- 9) „Bilety24” – rozumie się przez to Bilety24 sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Tęczowa 15, 60-275 Poznań, NIP 7792524394, prowadzącą serwis www.bilety24.pl oraz realizującą sprzedaż biletów online i obsługę transakcji online;
 - 10) „sprzedawcy online” – rozumie się przez to Bilety24, wskazaną jako sprzedawca na dokumencie sprzedaży dotyczącym transakcji online;
 - 11) „Bileterii NOSPR” – rozumie się przez to funkcjonalność dostępną za pośrednictwem strony www.nospr.org.pl, zintegrowaną z systemem Bilety24, umożliwiającą w szczególności przeglądanie oferty, utworzenie i obsługę Konta Klienta, dostęp do historii zamówień i biletów oraz rozpoczęcie procesu zakupu biletu realizowanego przez Bilety24;
 - 12) „Koncie Klienta” – rozumie się przez to funkcjonalność Bileterii NOSPR, zabezpieczoną danymi uwierzytelniającymi, umożliwiającą w szczególności zarządzanie danymi, dostęp do historii zamówień, pobieranie biletów oraz usunięcie Konta;
 - 13) „usługach elektronicznych NOSPR” – rozumie się przez to usługi świadczone przez NOSPR drogą elektroniczną w ramach Bileterii NOSPR, określone w § 4a Regulaminu; usługi te nie obejmują sprzedaży biletu online, obsługi płatności ani wystawiania dokumentu sprzedaży, które są realizowane przez właściwego dostawcę usług płatniczych;
 - 14) wydarzeniach edukacyjnych – rozumie się przez to wydarzenia o charakterze edukacyjnym, skierowane przede wszystkim do zorganizowanych grup dzieci i młodzieży z wyłączeniem warsztatów edukacyjnych. Zasady rezerwacji, sprzedaży biletów oraz organizacji warsztatów edukacyjnych określa odrębny regulamin;
 - 15) ofercie „Mój Karnet” – rozumie się przez to ofertę, która upoważnia do zakupu biletów ze zniżką na wydarzenia organizowane przez NOSPR. Szczegółowe zasady korzystania z oferty określa Regulamin sprzedaży biletów w ramach oferty „Mój Karnet” dostępny na stronie www.nospr.org.pl, w zakładce „Bilety”
 - 16) „Karcie podarunkowej NOSPR” - rozumie się przez to ofertę, której szczegółowe zasady zostały opisane w Regulaminie sprzedaży kart podarunkowych NOSPR dostępnym na stronie www.nospr.org.pl, w zakładce „Bilety”;
 - 17) „Katowickiej Karcie Mieszkańca” – rozumie się przez to dokument identyfikujący osobę uprawnioną, o którym mowa w uchwale nr XXIII/556/20 Rady Miasta Katowice z dnia 7 września 2020 r. w sprawie wprowadzenia na terenie miasta Katowice Programu pn. „Katowicka Karta Mieszkańca” (z późniejszymi zmianami tej uchwały). Wskazana uchwała zawiera warunki oraz procedurę uzyskania w/w karty;
 - 18) **„Karcie Dużej Rodziny”** - rozumie się przez to ważną Kartę Dużej Rodziny w postaci tradycyjnej albo elektronicznej, wydaną na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1512 z późn. zm.);
 - 19) ofercie „Bilet Presto!” – rozumie się przez to ofertę, która upoważnia do zakupu biletu bez przypisanego w momencie zakupu miejsca na sali w specjalnej cenie na wydarzenia organizowane i wskazane przez NOSPR.
4. Sprzedaż i przedsprzedaż biletów na wydarzenia w sezonie artystycznym 2026/2027 będzie prowadzona w następujących terminach:
 - 1) Przedsprzedaż dla posiadaczy abonamentów na sezon artystyczny 2026/2027 w dniach 20-31 sierpnia 2026 r.;
 - 2) Sprzedaż dla wszystkich osób zainteresowanych zakupem biletów od dnia 1 września 2026 r.;
 - 3) Sprzedaż biletów prowadzona będzie przez cały sezon artystyczny 2026/2027 do wyczerpania puli dostępnych do sprzedaży miejsc.
 5. Sprzedaż i przedsprzedaż biletów na wybrane przez NOSPR wydarzenia w sezonie artystycznym 2026/2027 może odbywać się wyłącznie w kasach NOSPR lub wyłącznie online.

W takich przypadkach informacja o kanale sprzedaży zostanie podana na stronie internetowej wybranego wydarzenia.

6. W przypadku wydarzeń zewnętrznego organizatora informacja o nazwie organizatora jest udostępniana na stronie wydarzenia w zakładce „Kalendarz” na stronie www.nospr.org.pl.

§ 2

Rezerwacja biletów

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w kasie NOSPR w godzinach pracy kasy tj. od wtorku do soboty w godzinach 10:00 – 20:00, w pozostałe dni na 2 godziny przed wydarzeniem lub telefonicznie w godzinach pracy kasy NOSPR pod numerami: 32 73 25 312 lub 320. W okresie od 1 lipca do 30 września kasy czynne są od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 – 18:00. Rezerwacji telefonicznej można również dokonać w Dziale Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321 od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 17:00.
2. NOSPR nie prowadzi rezerwacji biletów na wydarzenia drogą wiadomości e-mail, za wyjątkiem wybranych warsztatów i wydarzeń edukacyjnych opublikowanych i oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl oraz zwiedzania NOSPR z przewodnikiem dla grup zorganizowanych.
3. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:
 - 1) liczba biletów;
 - 2) miejsce (dostępne z puli miejsc wskazanych do sprzedaży);
 - 3) rodzaj biletów;
 - 4) nazwisko i imię,
 - 5) adres e-mail (dla osób, które go posiadają);
 - 6) numer telefonu kontaktowego.
4. Dane są niezbędne do identyfikacji rezerwacji oraz kontaktu z osobą dokonującą rezerwacji w sprawach związanych z wydarzeniem. W sprawie rezerwacji biletów zbiorowych kupujący proszony jest o kontakt osobisty lub telefoniczny z pracownikiem kasy NOSPR pod numerami telefonów 32 73 25 312, 32 73 25 320 lub pracownikiem Działu Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321. Rezerwacje zbiorowe należy opłacać zgodnie z podjętymi ustaleniami, ale nie później niż przed upływem terminu wskazanego na potwierdzeniu rezerwacji.
5. Rezerwacji można dokonać nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem. NOSPR może wskazać inny termin przyjęcia rezerwacji, niż wskazany w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Wyjątek stanowią wydarzenia edukacyjne, dla których terminy i zasady rezerwacji są ustalane indywidualnie dla konkretnego wydarzenia edukacyjnego.
6. Rezerwacja biletów dokonana osobiście w kasach NOSPR lub telefonicznie jest ważna przez 14 dni kalendarzowych, od momentu otrzymania potwierdzenia od pracownika NOSPR, jednak nie dłużej niż do 7 dni przed koncertem. Rezerwację można opłacić w terminie wskazanym przez NOSPR podczas składania rezerwacji osobiście w kasie NOSPR lub przelewem. Po upływie wskazanego przez NOSPR terminu rezerwacja zostanie automatycznie anulowana, bez wcześniejszego powiadomienia kupującego. W indywidualnych sytuacjach uzgodnionych z NOSPR możliwa jest zmiana terminu opłacenia rezerwacji.
7. Dokonanie rezerwacji nie oznacza zawarcia umowy sprzedaży biletu. Umowa sprzedaży biletu w kanale stacjonarnym zostaje zawarta z chwilą przyjęcia przez NOSPR pełnej ceny i wydania albo przesłania biletu.

§ 3

Sprzedaż biletów w kasach NOSPR

1. Sprzedawcą biletów nabywanych w kasach NOSPR albo w drodze rezerwacji opłacanej bezpośrednio na rachunek NOSPR jest NOSPR. Sprzedaż biletów w NOSPR jest prowadzona w kasach NOSPR w godzinach jej otwarcia.
2. Kasy NOSPR mieszczą się w siedzibie NOSPR przy Placu Wojciecha Kilara 1 w Katowicach (40-202). Kasy czynne są od wtorku do soboty w godz. 10:00 – 20:00, w pozostałe dni na 2 godziny przed wydarzeniem. W okresie od 1 lipca do 30 września kasy czynne są od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 – 18:00.
3. Informacja o aktualnych godzinach pracy kasy NOSPR i zmianach godzin pracy kas NOSPR zamieszczona jest na stronie internetowej www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety” oraz zakładce “Kontakt”.
4. Na dwie godziny przed rozpoczęciem wydarzenia kasjer może odmówić obsługi rezerwacji lub sprzedaży dotyczącej innych wydarzeń, jeżeli jest to konieczne dla sprawnej obsługi publiczności wydarzenia rozpoczynającego się w tym dniu.
5. Ceny biletów są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług.
6. Kupujący zobowiązany jest skontrolować bilety niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości, ceny, miejsc.
7. Kasa NOSPR wydaje dowód zakupu biletów.
8. W przypadku zgubienia biletu zakupionego w kasie pracownik NOSPR ma możliwość wydrukowania duplikatu, pod warunkiem, że otrzyma dowód, iż kupujący dokonał zakupu biletu na dane wydarzenie. Można tego dokonać poprzez: podanie numeru transakcji, okazanie potwierdzenia zapłaty lub podanie imienia i nazwiska osoby, która dokonała zakupu. Ponownie wydrukowany bilet oznaczony jest dopiskiem „duplikat”. Kasa NOSPR może odmówić wydrukowania duplikatu w przypadku braku pewności o przynależności zgubionego biletu do osoby, która zwraca się z prośbą o wydrukowanie duplikatu lub jeśli kupujący zwróci się z tą prośbą w czasie krótszym niż 15 minut przed wydarzeniem.
9. Pierwszeństwo w obsłudze podczas zakupu/odbioru biletów przysługuje osobom z niepełnosprawnościami oraz kobietom w ciąży.
10. NOSPR może zakończyć sprzedaż danej puli biletów albo zmienić ceny biletów pozostałych w sprzedaży z przyczyn programowych, organizacyjnych, ekonomicznych lub związanych z polityką cenową.

§ 4

Sprzedaż biletów online

1. Bilety online na wydarzenia odbywające się w siedzibie NOSPR są sprzedawane przez Bilety24 za pośrednictwem Bileterii NOSPR albo bezpośrednio w serwisie www.bilety24.pl.
2. Sprzedawcą online, podmiotem przyjmującym płatność za transakcję online oraz wystawiającym dokument sprzedaży jest Bilety24. Jeżeli w procesie zakupu wyraźnie wskazano innego sprzedawcę, stosuje się informację przekazaną Kupującemu przed złożeniem zamówienia.
3. NOSPR jest organizatorem i podmiotem odpowiedzialnym za realizację wydarzenia oznaczonego jako organizowane przez NOSPR, w szczególności za jego przygotowanie, organizację widowiska, kontrolę biletów i zapewnienie wstępu posiadaczom ważnych biletów. W przypadku wydarzenia zewnętrznego organizatora podmiot odpowiedzialny za realizację wydarzenia jest wskazywany w jego opisie.

4. Bileteria NOSPR jest interfejsem zintegrowanym z systemem Bilety24. NOSPR nie procesuje płatności online i nie uzyskuje dostępu do pełnych danych instrumentu płatniczego użytego przez Kupującego.
5. W przypadku awarii lub konieczności wyłączenia funkcjonalności sprzedaży Bileterii NOSPR sprzedaż biletów online na wydarzenia odbywające się w siedzibie NOSPR może być tymczasowo przekierowana ze strony www.nospr.org.pl bezpośrednio do serwisu www.bilety24.pl.
6. Szczegółowy regulamin sprzedaży biletów online prowadzonej przez w/w partnera dostępny jest na jego stronie internetowej Bilety24 - Regulamin.
7. Złożenie zamówienia następuje przy użyciu przycisku albo równoważnej funkcji jednoznacznie wskazującej, że zamówienie pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
8. Cena biletu online jest ceną brutto. Bilety24 może pobierać od Kupującego obowiązkową opłatę serwisową, której wysokość i podmiot pobierający są wskazywane przed złożeniem zamówienia.
9. Płatność online jest obsługiwana przez Bilety24 lub dostawcę usług płatniczych wskazanego w procesie zakupu. Nieudana, przerwana albo nieautoryzowana płatność nie prowadzi do skutecznego zakończenia zakupu, chyba że Kupujący otrzymał potwierdzenie przyjęcia zamówienia i zapłaty.
10. Bilet online jest przesyłany na adres e-mail podany w procesie zakupu, a w przypadku zakupu w Bileterii NOSPR może być również dostępny na Koncie Klienta. Kupujący powinien niezwłocznie sprawdzić poprawność adresu e-mail i danych biletu.
11. Fakturę lub inny dokument sprzedaży dotyczący transakcji online wystawia Bilety24 na zasadach określonych przez ten podmiot.
12. Bilet online należy pokazać bileterowi na urządzeniu mobilnym, w wysokiej rozdzielczości z widocznym w całości kodem kreskowym. Bilety można również wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie, wraz z dokumentem poświadczającym przysługującą ulgę.
13. Konsumentowi nie przysługuje ustawowe prawo odstąpienia w terminie 14 dni od umowy dotyczącej udziału w wydarzeniu kulturalnym, rozrywkowym lub związanym z wypoczynkiem, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta. Nie wyłącza to praw wynikających z odwołania wydarzenia, jego istotnej zmiany, niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ani dobrowolnych zasad zwrotu określonych w Regulaminie.
14. Zakończenie sprzedaży online lub zmiana ceny biletów pozostających w sprzedaży nie wpływa na skutecznie zawarte umowy ani na cenę biletów już zakupionych.
15. W celu uzyskania faktury VAT lub paragonu z NIP-em za zakup biletu online podczas zakupu należy zaznaczyć opcję „Faktura VAT”, a także zapoznać się z zasadami wskazanymi przez serwis Bilety24.
16. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za bilety dostarczane na adres e-mail, który został błędnie podany w procesie zakupu. W przypadku pytań należy zgłosić się:
 - 1) w przypadku zakupu przez serwis www.bilety24.pl bezpośrednio do serwisu Bilety24 (email: info@bilety24.pl, tel.: +48 61 642 92 36)
 - 2) w przypadku zakupu w bileterii NOSPR na adres e-mail: kontakt@nospr.org.pl; tel. + + 48 32 73 25 312; + 48 32 73 25 320; 48 32 73 25 321.Brak wydrukowanego biletu, bilet który uniemożliwia weryfikację z urządzenia mobilnego, bilet niezawierający niezbędnych danych do weryfikacji, w tym kodu kreskowego, uprawnia NOSPR do odmowy wstępu na dane wydarzenie. W takim przypadku kupującemu nie przysługują w stosunku do NOSPR żadne roszczenia.

17. W przypadku zgubienia lub skasowania biletów online istnieje możliwość ponownego pobrania biletów. Bilety zostaną ponownie wysłane na adres e-mail podany podczas zakupu po podaniu daty wydarzenia oraz imienia i nazwiska kupującego:
- 1) w przypadku zakupu przez serwis www.bilety24.pl - na stronie www.bilety24.pl/wydrukuj-bilety.html
 - 2) w przypadku zakupu w bileterii NOSPR – na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety” - nospr.org.pl/pl/bilety/przeslij-bilet-ponownie
18. NOSPR zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży online w każdej chwili bez podawania przyczyn oraz zmiany ceny biletów z ważnej przyczyny.
19. Bilety24 odpowiada wobec Kupującego za elementy procesu sprzedaży online pozostające po jego stronie, w szczególności obsługę zamówienia i płatności, wystawienie dokumentu sprzedaży oraz wygenerowanie i dostarczenie biletu. NOSPR odpowiada za usługi elektroniczne NOSPR oraz za realizację wydarzenia, jeżeli jest jego organizatorem.

§ 4a

Konto Klienta

1. NOSPR świadczy drogą elektroniczną, nieodpłatnie, następujące usługi: umożliwienie utworzenia i prowadzenia Konta Klienta, logowanie i zmianę danych uwierzytelniających, prezentowanie historii zamówień, udostępnianie biletów powiązanych z Kontem, umożliwienie usunięcia Konta oraz udostępnianie funkcjonalności pozwalających rozpocząć proces zakupu obsługiwany przez Bilety24.
2. Regulamin stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1513 z późn. zm.) w zakresie usług elektronicznych NOSPR.
3. Utworzenie Konta Klienta następuje po podaniu danych wymaganych w formularzu, ustanowieniu hasła, zaakceptowaniu Regulaminu oraz potwierdzeniu rejestracji w sposób wskazany w Bileterii NOSPR. Umowa o prowadzenie Konta zostaje zawarta na czas nieoznaczony z chwilą skutecznego utworzenia Konta.
4. Założenie Konta Klienta jest dobrowolne. Usunięcie Konta nie powoduje utraty praw wynikających z wcześniej zawartych umów sprzedaży biletów, jednak może spowodować utratę dostępu do historii zamówień i funkcji pobierania biletu z poziomu Konta.
5. Do korzystania z Bileterii NOSPR wymagane są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka internetowa obsługująca JavaScript, pliki cookies, aktywny adres e-mail, a do wyświetlenia biletu – oprogramowanie umożliwiające odczyt plików PDF lub zgodny ekran urządzenia mobilnego. Korzystanie z funkcji płatniczych może wymagać spełnienia dodatkowych wymagań wskazanych przez Bilety24 lub dostawcę usług płatniczych.
6. Użytkownik jest obowiązany podawać dane prawdziwe i aktualne, chronić hasło i inne dane uwierzytelniające, nie udostępniać Konta osobom nieuprawnionym oraz nie podejmować działań zakłócających funkcjonowanie Bileterii NOSPR.
7. Zakazane jest dostarczanie przez użytkownika treści o charakterze bezprawnym, naruszających prawa osób trzecich, zawierających złośliwe oprogramowanie albo służących obejściu zabezpieczeń Bileterii NOSPR.
8. NOSPR może czasowo zablokować Konto, jeżeli jest to niezbędne ze względów bezpieczeństwa, w razie podejrzenia nieuprawnionego dostępu albo istotnego naruszenia Regulaminu. Jeżeli jest to możliwe i nie zagraża bezpieczeństwu, użytkownik zostanie uprzednio wezwany do zaprzestania naruszeń. Blokada nie pozbawia użytkownika praw wynikających z zakupionych biletów.

9. Użytkownik może w każdym czasie i bez ponoszenia kosztów rozwiązać umowę o prowadzenie Konta przez użycie funkcji „Usuń konto” albo przesłanie żądania na adres kontakt@nospr.org.pl. Dane, które NOSPR jest obowiązana przechowywać na podstawie przepisów prawa albo w celu obrony przed roszczeniami, mogą być przechowywane mimo usunięcia Konta.
10. NOSPR może zakończyć świadczenie usługi Konta z ważnych przyczyn, w szczególności w razie zakończenia działania Bileterii, zmiany dostawcy systemu, zmian prawnych lub istotnych zagrożeń bezpieczeństwa, po uprzednim poinformowaniu użytkownika z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem na adres e-mail przypisany do Konta, chyba że natychmiastowe zakończenie jest wymagane przez prawo lub bezpieczeństwo systemu.
11. NOSPR może przeprowadzać prace konserwacyjne i aktualizacje powodujące czasową niedostępność Bileterii. Informacja o planowanej dłuższej przerwie jest publikowana z odpowiednim wyprzedzeniem, jeżeli jest to możliwe. Postanowienie to nie wyłącza odpowiedzialności NOSPR za niewykonanie obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
12. Reklamacje dotyczące usług elektronicznych NOSPR można składać na adres kontakt@nospr.org.pl albo pisemnie na adres siedziby NOSPR. Reklamacja powinna opisywać problem, wskazywać Konto lub adres e-mail pozwalający zidentyfikować zgłoszenie oraz zawierać oczekiwany sposób rozwiązania. NOSPR udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji, na papierze lub innym trwałym nośniku.

§ 5

Płatności

1. Płatności za bilety zakupione w kasie NOSPR można dokonać gotówką, kartą płatniczą lub kartą podarunkową.
2. Kupujący może otrzymać fakturę VAT na zasadach i w terminach wynikających z ustawy o podatku od towarów i usług (VAT). Domyślną formą wystawiania faktur są faktury ustrukturyzowane („faktury ustrukturyzowane”) wystawiane i udostępniane przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur („Krajowy System e-Faktur”) w rozumieniu ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. W przypadku awarii Krajowego Systemu e-Faktur NOSPR zastrzega sobie możliwość wystawienia i przesłania Klientowi faktur w postaci elektronicznej lub papierowej. Na życzenie kupującego NOSPR wystawia faktury VAT w momencie nabycia biletu. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić przed dokonaniem zakupu biletu lub w procesie rezerwacji. Możliwość otrzymania paragonu z numerem NIP regulują przepisy powszechnie obowiązujące. Chęć otrzymania paragonu z numerem NIP należy zgłosić przed dokonaniem zakupu albo w procesie rezerwacji biletu. Po tym czasie, niemożliwe jest „dopisanie” do paragonu numeru NIP ani wystawienie faktury VAT do paragonu bez numeru NIP. Wyżej wymienione zasady wystawiania faktury VAT nie dotyczą sprzedaży online prowadzonej przez stronę internetową www.nospr.org.pl przy udziale operatora sprzedaży Bilety24. W celu uzyskania faktury VAT lub paragonu z NIP-em za zakup dokonywany online przez stronę www.nospr.org.pl lub za pośrednictwem serwisu Bilety24 należy zapoznać się z zasadami wskazanymi przez serwis Bilety24, opublikowanymi na stronie www.bilety24.pl. Zasady wystawiania dokumentów sprzedaży dla biletów online określa Bilety24. NOSPR nie jest wystawcą faktury dokumentującej transakcję online, jeżeli na dokumencie sprzedaży jako sprzedawca wskazana jest Bilety24.
3. Bilety zarezerwowane mogą zostać opłacone w kasie NOSPR lub przelewem na konto NOSPR:
 - 1) Nazwa: Narodowa Orkiestra Symfoniczna Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach;

- 2) Bank: BANK GOSPODARSTWA KRAJOWEGO;
- 3) Nr rachunku: 09 1130 1091 0003 9112 5320 0017;
- 4) Przelew zagraniczny: IBAN: PL 09 1130 1091 0003 9112 5320 0017. SWIFT/BIC: GOSKPLPW.
4. W tytule przelewu należy podać: numer dokonanej rezerwacji, imię i nazwisko osoby rezerwującej. W przypadku płatności za bilety dla grupy zorganizowanej należy podać numer rezerwacji, imię i nazwisko osoby, która dokonywała rezerwacji dla grupy oraz nazwę instytucji, firmy, organizacji (jeśli dotyczy).
5. Bilety opłacone przelewem zostaną przesłane drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany podczas rezerwacji. Bilety można również odebrać w godzinach pracy kas NOSPR. Warunkiem jest uiszczenie pełnej ceny biletu na rachunek bankowy NOSPR oraz uprzednie zaksięgowanie przez NOSPR dokonanej wpłaty.
6. Odbiór biletu na wydarzenie możliwy jest w kasie NOSPR **najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia.**
7. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru biletu opłaconego przelewem z uwagi na kolejkę w kasie NOSPR. Na kupującym spoczywa odpowiedzialność za zaplanowanie odbioru biletu z odpowiednim wyprzedzeniem.

§ 6

Rodzaje biletów i karty podarunkowe

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu lub inny dokument uprawniający do wejścia na dane wydarzenie.
2. Bilet upoważnia uczestnika do wejścia na konkretne wydarzenie, na które został zakupiony.
3. Karta abonamentowa upoważnia do uczestnictwa w wybranej serii wydarzeń.
4. Cena biletu uzależniona jest od kategorii miejsc przypisanych do danej strefy w obrębie sali koncertowej lub sali kameralnej lub innej przestrzeni NOSPR, w której odbywa się wydarzenie.
5. NOSPR prowadzi sprzedaż następujących rodzajów biletów:
 - 1) bilet normalny;
 - 2) bilet ulgowy;
 - 3) bilet zbiorowy;
 - 4) bilet rodzinny;
 - 5) bilet specjalny;
 - 6) bilety na warsztaty edukacyjne;
 - 7) bilety umożliwiające zwiedzanie NOSPR z przewodnikiem;
 - 8) bilety abonamentowe;
 - 9) bilety w ofercie „Mój Karnet”;
 - 10) bilety w ofercie „Bilet Presto!”.
6. Do zakupu **biletu ulgowego** uprawnione są dzieci do 7 roku życia, uczniowie szkół podstawowych i ponadpodstawowych do 26 roku życia, studenci do 26 roku życia, renciści, emeryci, odznaczeni Medalem „Zasłużony Kulturze Gloria Artis”. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów, których organizatorem jest NOSPR, oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Cena biletu ulgowego będzie ustalana każdorazowo przez NOSPR na dane wydarzenie. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych, chyba że NOSPR nie postanowi inaczej oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów.
7. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu zbiorowego**, na który obowiązuje 15% ulga w stosunku do ceny biletu normalnego. Oferta dostępna jest wyłącznie dla zorganizowanych grup, liczących co najmniej 15 osób. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów, których organizatorem jest

NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych, wydarzeń zewnętrznych organizatorów oraz wydarzeń edukacyjnych. NOSPR ma możliwość ustalenia limitu miejsc dostępnych dla korzystających z w/w ulgi.

8. Opiekunowi grupy zorganizowanej, biorącej udział w wydarzeniu edukacyjnym przysługuje możliwość zakupu biletu w cenie 1,00 zł brutto. Do otrzymania zniżki uprawniony jest maksymalnie jeden opiekun na każde 15 osób wchodzące w skład grupy. W przypadku zorganizowanych grup osób z niepełnosprawnościami po indywidualnym uzgodnieniu z NOSPR możliwe jest zwiększenie liczby opiekunów uprawnionych do zniżki.
9. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu rodzinnego**, na który obowiązuje 30% ulga w stosunku do ceny biletu normalnego. Oferta dostępna jest dla dwóch osób dorosłych i co najmniej jednego dziecka do lat szesnastu, lub jednej osoby dorosłej i co najmniej dwójki dzieci do lat szesnastu. Ulga dotyczy wyłącznie koncertów, których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów. Wszystkie bilety wchodzące w skład biletu rodzinnego powinny być zakupione w jednej transakcji.

10. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 30% ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla:

- 1) osób bezrobotnych;
- 2) posiadaczy Karty Dużej Rodziny;

Ulga dotyczy wyłącznie koncertów, których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl. Ulga nie dotyczy wydarzeń specjalnych, koncertów odbywających się w ramach festiwali, koncertów z serii Scena Młodych oraz wydarzeń zewnętrznych organizatorów chyba, że NOSPR postanowi inaczej.

11. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 50% ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla:

- 1) osób z niepełnosprawnością ruchową i ich osób towarzyszących (miejsce specjalne na wózek i krzesło dla jednej osoby towarzyszącej);
- 2) osób z niepełnosprawnością (miejsce siedzące na widowni);

Ulga nie dotyczy wydarzeń zewnętrznych organizatorów, o ile organizator nie postawi inaczej.

12. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletu specjalnego** z 30% ulgą w stosunku do ceny biletu normalnego dla jednej osoby towarzyszącej osobie z niepełnosprawnością (miejsce siedzące na widowni), o której mowa w ust. 11 pkt 2) niniejszego paragrafu. Ulga nie dotyczy wydarzeń zewnętrznych organizatorów, o ile organizator nie postawi inaczej.

13. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów na warsztaty edukacyjne**. Szczegółowe zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na warsztaty edukacyjne określa odrębny regulamin dostępny na stronie [www](http://www.nospr.org.pl) w zakładce „Edukacja”.

14. NOSPR oferuje możliwość zakupu biletów normalnych i ulgowych umożliwiających **zwiedzać NOSPR** z przewodnikiem. Bilety można zakupić w kasie NOSPR oraz online.

15. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów abonamentowych**. Szczegółowe zasady korzystania z oferty abonamentowej określa Regulamin sprzedaży biletów abonamentowych dostępny w kasach NOSPR oraz na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.

16. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów w ramach oferty „Mój karnet”**. Szczegółowe zasady korzystania z oferty „Mój Karnet” określa Regulamin sprzedaży biletów w ramach oferty „Mój Karnet” dostępny w kasach NOSPR lub na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.

17. NOSPR oferuje możliwość zakupu **biletów w ramach oferty „Bilet Presto!”** w specjalnej cenie ustalonej indywidualnie na wydarzenie organizowane i wskazane przez NOSPR. Oferta „Bilet Presto!” polega na zakupie biletu w specjalnej cenie bez przypisanego miejsca na sali w

momencie zakupu. Docelowe miejsce zostanie przypisane w dniu wydarzenia. Decyzja o terminie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży puli biletów w ramach oferty „Bilet Presto!” jest podejmowana przez NOSPR indywidualnie w stosunku do danego wydarzenia. Informacja o udostępnieniu puli biletów w ramach oferty „Bilet Presto!” będzie publikowana w mediach społecznościowych NOSPR lub na stronie internetowej NOSPR. W ramach oferty „Bilet Presto!” obowiązują następujące zasady:

- 1) Pula biletów w ramach oferty „Bilet Presto!” jest ograniczona. NOSPR dopuszcza możliwość utworzenia więcej niż jednej puli biletów w tym wariancie ze zróżnicowaną ceną zakupu. Bilety zakupione w ramach oferty „Bilet Presto!” nie podlegają zwrotowi, chyba że możliwość zwrotu wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Biletów w ramach oferty „Bilet Presto!” nie można rezerwować. Przy zakupie więcej niż jednego biletu w ramach oferty „Bilet Presto!”, NOSPR nie gwarantuje, że docelowe miejsca znajdą się obok siebie. Oferta nie łączy się z innymi promocjami oraz ofertami specjalnymi;
 - 2) „Bilet Presto!” wygenerowany po transakcji zakupu nie upoważnia do wejścia na salę. W dniu wydarzenia bilet z przypisanym miejscem będzie przygotowany do odbioru w kasie NOSPR najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia;
 - 3) Zakupu biletu w ramach oferty „Bilet Presto!” można dokonać w kasie NOSPR oraz online. NOSPR ma prawo do wyłączenia sprzedaży biletu w ramach oferty „Bilet Presto!” w kasie.
18. NOSPR oferuje możliwość zakupu **Kart podarunkowych**. Karta podarunkowa NOSPR jest dokumentem pozwalającym na zakup biletów na wybrane wydarzenie organizowane przez NOSPR. Szczegółowe zasady zostały opisane w Regulaminie sprzedaży kart podarunkowych NOSPR dostępnym na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.
19. NOSPR wprowadza do oferty ulgę w wysokości 20% od cen biletów normalnych i ulgowych dla posiadaczy imiennej karty programu pn. „**Katowicka Karta Mieszkańca**” na wydarzenia, których jest organizatorem. Wartość ulgi może ulec zmianie. NOSPR powiadomi o zmianie wysokości ulgi w ogólnodostępnych kanałach komunikacji z publicznością. W ramach programu „Katowicka Karta Mieszkańca” obowiązują następujące zasady:
- 1) Bilety z ulgą dla posiadaczy imiennej Katowickiej Karty Mieszkańca dostępne są w kasach NOSPR oraz online;
 - 2) W przypadku zakupu biletów w kasie NOSPR podstawą do udzielenia ulgi jest okazanie przy zakupie w kasie NOSPR uzyskanej przez uprawnionego ważnej Katowickiej Karty Mieszkańca. Jedna imienna karta uprawnia do zakupu jednego biletu z ulgą na wybrane wydarzenie w ramach biletów normalnych i ulgowych. W przypadku zakupu biletu online należy wybrać odpowiedni wariant cenowy „KKM normalny” lub „KKM ulgowy”. System dokona automatycznej weryfikacji ważności karty;
 - 3) Ulga, o której mowa w niniejszym ustępie dotyczy koncertów, których organizatorem jest NOSPR oznaczonych na stronie www.nospr.org.pl.
 - 4) **Ulgą nie dotyczy** wydarzeń specjalnych chyba że NOSPR nie postanowi inaczej, warsztatów i wydarzeń edukacyjnych dla grup zorganizowanych, koncertów z serii: Scena Młodych, Koncerty rodzinne, Razem wśród Dźwięków, kart podarunkowych NOSPR, biletów zbiorowych, biletów rodzinnych, specjalnych, biletów umożliwiających zwiedzanie budynku NOSPR z przewodnikiem, wydarzeń organizowanych przez zewnętrznych organizatorów, bądź też koncertów współorganizowanych z partnerem zewnętrznym.
20. Podstawą do zakupu biletu ulgowego/zbiorowego/rodzinnego/specjalnego jest okazanie przy zakupie w kasie NOSPR ważnego dokumentu polskiego albo równoważnego dokumentu zagranicznego, umożliwiającego jednoznaczne ustalenie uprawnienia albo spełnienie wskazanych kryteriów określonych w niniejszym paragrafie. Brak okazania ważnego dokumentu upoważniającego do skorzystania z w/w ulg upoważnia NOSPR do odmowy sprzedaży biletu.

Obsługa NOSPR może poprosić o okazanie dokumentów upoważniających do korzystania z w/w ulg w dniu wydarzenia przy wejściu na salę.

21. Dla dzieci do lat czterech, które będą siedzieć podczas koncertu na kolanach opiekuna, wydawane są w kasie NOSPR bezpłatne wejściówki. Opiekun dziecka powinien zgłosić się do kasy NOSPR po odbiór wejściówki najpóźniej do 30 minut przed koncertem. Na wydarzenia organizowane przez zewnętrznych organizatorów wejściówki dla dzieci do lat czterech nie są wydawane. NOSPR zastrzega możliwość wyłączenia wydawania wejściówek dla dzieci do lat czterech w przypadku niektórych wydarzeń. Informacja o braku możliwości wydawania wejściówek będzie opublikowana na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Kalendarz” pod wydarzeniem, dla którego nastąpi wyłączenie.
22. Wymienione poniżej bilety można nabyć wyłącznie w kasie NOSPR lub dokonać ich rezerwacji (telefonicznej) w kasie pod numerami 32 73 25 312 lub 320 lub w Dziale Organizacji i Rozwoju Publiczności pod numerem telefonu 32 73 25 321:
 - 1) bilet zbiorowy;
 - 2) bilet rodzinny;
 - 3) bilet specjalny;
 - 4) bilety na warsztaty i wybrane wydarzenia edukacyjne opublikowane i oznaczone na stronie www.nospr.org.pl;
 - 5) bilet w ofercie „Mój Karnet”.
23. Ulgi przypisane do biletów wskazanych w niniejszym paragrafie nie łączą się. W przypadku zbiegu prawa do ulg kupujący ma prawo do wyboru najkorzystniejszej dla siebie oferty.
24. NOSPR może prowadzić sprzedaż biletów na wydarzenia zewnętrznych organizatorów. W tym przypadku rodzaje biletów i warunki sprzedaży określone są odrębnie przez organizatora danego wydarzenia.
25. Bez zgody NOSPR bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych.

§ 7

Wydarzenia

1. NOSPR zastrzega sobie prawo do odwołania wydarzenia, zmiany daty, miejsca, godziny, zmian w repertuarze (programu lub artystów), zmniejszenia liczby udostępnionych miejsc na sali bez podania przyczyny. Uprawnienie o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może nastąpić w szczególności w przypadku: potrzeby realizacji wytycznych sanitarno-epidemiologicznych wydanych przez powołane do tego organy i instytucje, wprowadzania lub utrzymania na którejkolwiek części terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii bądź zagrożenia epidemiologicznego, wprowadzenia stanu klęski żywiołowej, stanu wyjątkowego, stanu wojennego, potrzeby podjęcia działań związanych z interesem publicznym, w tym w dziedzinie zdrowia publicznego, wydania przez uprawnione organy aktów prawa powszechnie obowiązującego, w tym aktów prawa miejscowego, aktów władzy publicznej ograniczających statutową działalność NOSPR, okoliczności leżących po stronie wykonawców, artystów. Uprawnienie to nie ogranicza praw Kupującego wynikających z § 8 i przepisów prawa.
2. O odwołaniu lub istotnej zmianie wydarzenia NOSPR informuje na stronie www.nospr.org.pl oraz, w miarę dostępności danych kontaktowych, pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Kupujący powinien przed wydarzeniem sprawdzić aktualne informacje organizacyjne. Informacje o zmianach są publikowane na stronie www.nospr.org.pl.

§ 8

Zwroty biletów oraz reklamacje

1. NOSPR dopuszcza możliwość zwrotu biletów zakupionych w kasie NOSPR na wydarzenia, których organizatorem jest NOSPR, za wyjątkiem biletów abonamentowych, zbiorowych, biletów w ramach oferty „Mój Karnet” oraz „Bilet Presto!” z wyjątkiem sytuacji, w których zwrot będzie dostępny na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
2. W przypadku zwrotu biletu rodzinnego należy zwrócić wszystkie bilety zakupione w jednej transakcji.
3. Zwrotu biletów zakupionych w kasie, można dokonać w kasie NOSPR najpóźniej 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem; przesłać wniosek o zwrot biletów za pośrednictwem poczty na adres NOSPR, Pl. Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, lub w formie elektronicznej poprzez przesłanie wiadomości na adres kasa@nospr.org.pl. Do wniosku należy dołączyć: bilet lub jego skan, dowód zakupu lub jego skan (np. paragon fiskalny, faktura, bankowy dokument potwierdzenia przelewu lub wydruku kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego), numer rachunku bankowego właściciela biletu, na który ma zostać zwrócona płatność. Wniosek należy złożyć najpóźniej do 7 dni kalendarzowych przed wydarzeniem (liczy się data wpływu do NOSPR).
4. W uzasadnionych przypadkach NOSPR ma prawo udostępnić na stronie www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety” formularz zwrotu, który umożliwi zgłoszenie chęci dokonania zwrotu biletów.
5. W przypadku zwrotu biletu nabytego za pośrednictwem Karty Podarunkowej NOSPR w kasie biletowej NOSPR kupujący otrzyma zwrot środków finansowych na Kartę Podarunkową.
6. Za obsługę zwrotu biletu zakupionego w kasie NOSPR pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 5,00 zł brutto.
7. NOSPR dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył kupujący, chyba że kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu. Zwrot ceny biletów nastąpi w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez NOSPR wymaganych dokumentów.
8. W przypadku odwołania wydarzenia, którego organizatorem jest NOSPR, NOSPR uruchomi procedurę zwrotu ceny biletów zakupionych w kasach NOSPR. Zwrot ceny biletów nastąpi w terminie 14 dni od dnia odwołania wydarzenia. NOSPR podejmuje próbę kontaktu z kupującym w celu ustalenia sposobu zwrotu środków.
9. W przypadku zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, bądź znaczącej zmiany w repertuarze lub wykonawcy, zwrotu biletu można dokonać w terminie wskazanym przez NOSPR - dotyczy wyłącznie wydarzeń, których organizatorem jest NOSPR. NOSPR zobowiązany jest wyłącznie do zwrotu ceny biletu. Podstawą zwrotu jest wypełnienie formularza zwrotu lub okazanie w kasie zakupionego biletu. NOSPR ma prawo poprosić o dane Kupującego. Po upływie terminu wskazanego przez NOSPR na zwrot biletu na wydarzenie, na które dokonano zmiany terminu lub miejsca wydarzenia, przyjmuje się, iż kupujący wyraził zgodę na zmianę terminu lub miejsca wydarzenia.
10. Zwroty biletów na warsztaty edukacyjne regulowane są odrębnymi zasadami podanymi w odrębnym regulaminie.
11. **Bilety online nie podlegają zwrotowi.** Zwrot biletów zakupionych online, możliwy jest wyłącznie w sytuacji wskazanej w § 7 Regulaminu. NOSPR rozpocznie procedurę zwrotów poprzez kontakt z kupującym (wiadomość e-mail). Zwrot ceny biletu nastąpi tą samą drogą, którą została dokonana płatność, zarówno w przypadku płatności przelewem bankowym, BLIKiem jak i kartą, z zastrzeżeniem terminu zgodnie ze wskazaniem operatora kart płatniczych, do 14 dni. Zwrócona kwota odpowiadać będzie wartości zakupionych biletów.

12. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań profilaktycznych związanych z wystąpieniem zagrożenia epidemiologicznego, stanu epidemii lub innych, NOSPR dostosuje procedury zwrotu biletów do wytycznych dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych wydanych przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Głównego Inspektora Sanitarnego lub inne właściwe organy. Obowiązujące zasady i wytyczne będą opublikowane na stronie www.nospr.org.pl oraz dostępne w kasach NOSPR.
13. Reklamacje dotyczące organizacji lub przebiegu wydarzenia, odmowy wstępu, realizacji ulg, sprzedaży prowadzonej bezpośrednio przez NOSPR albo usług elektronicznych NOSPR należy składać do NOSPR. Reklamacje dotyczące płatności online, dokumentu sprzedaży wystawionego przez Bilety24, braku wygenerowania lub dostarczenia biletu przez system Bilety24 albo opłaty serwisowej należy składać do Bilety24.
14. Reklamację do NOSPR można złożyć elektronicznie na adres kontakt@nospr.org.pl albo pisemnie na adres: NOSPR, Plac Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice.
15. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację osoby składającej reklamację (np. imię, nazwisko, adres korespondencyjny) w celu poinformowania o sposobie rozpatrzenia reklamacji. W treści reklamacji należy wskazywać czego dotyczy, z podaniem możliwie dokładnego opisu zaistniałego problemu. Do reklamacji należy załączyć skan/zdjęcie biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu/faktury lub inny dokument potwierdzający płatność (bankowy dokument potwierdzenia przelewu, wydruk kopii potwierdzenia płatności kartą z terminala płatniczego).
16. Reklamujący zostanie powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania.
17. Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: www.uokik.gov.pl.

§ 9

Zasady udziału w wydarzeniach

1. Wydarzenia w NOSPR rozpoczynają się punktualnie.
2. Bilet uprawniający do wejścia na wydarzenie należy okazać obsłudze sali przy wejściu wraz z dokumentem poświadczającym uprawnienie do zniżek.
3. W przypadku braku okazania dokumentu uprawniającego do zniżek, osoba posługująca się biletem ulgowym, specjalnym, lub z ulgą dla posiadaczy Katowickiej Karty Mieszkańca zobowiązana jest do dokonania dopłaty w kasie biletowej do ceny biletu normalnego.
4. Uczestnik wydarzenia jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu lub miejsca wskazanego przez obsługę NOSPR.
5. Bilet należy zachować przez cały czas trwania wydarzenia.
6. Bilet może być kontrolowany kilkakrotnie w trakcie wydarzenia.
7. Po rozpoczęciu wydarzenia obsługa publiczności NOSPR ma prawo odmówić wejścia na widownię osobie spóźnionej bądź przydzielić inne wolne miejsce na widowni, o ile jest taka możliwość. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.
8. Wejście na salę przez osobę spóźnioną jest możliwe wyłącznie w sposób niezakłócający wydarzenia, w chwili wskazanej przez obsługę sali.
9. Pierwszeństwo w obsłudze podczas wydarzenia przysługuje osobom z niepełnosprawnościami oraz kobietom w ciąży.
10. Podczas koncertu obowiązuje zachowanie zgodne z zasadami współżycia społecznego w szczególności: zachowanie ciszy i powstrzymywanie się od rozmów. Odpowiedzialność za opiekę nad dziećmi uczestniczących w wydarzeniu spoczywa na ich opiekunach. W przypadku gdy

dziecko zachowuje się głośno lub przeszkadza innym uczestnikom wydarzenia obsługa ma prawo poprosić o opuszczanie sali koncertowej, aby zapewnić komfort pozostałym uczestnikom wydarzenia.

11. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez uczestników wydarzenia. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora NOSPR. Dodatkowo może być wymagana zgoda innych uczestników wydarzenia.
12. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.
13. Przyprawdzanie zwierząt, za wyjątkiem psa - przewodnika osoby z niepełnosprawnością, oraz wnoszenie broni, wskaźników laserowych, środków odurzających, bagażu, kwiatów, profesjonalnego sprzętu fotograficznego, własnych siedzisk oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
14. Wręczanie wykonawcom koncertu kwiatów i innych przedmiotów podczas trwania wydarzenia, i po jego zakończeniu, kiedy wykonawcy przebywają na scenie, jest zabronione.
15. W budynku NOSPR obowiązuje całkowity zakaz palenia. Zabrania się również używania papierosów elektronicznych lub podobnych produktów.
16. Niedozwolone jest pozostawianie samochodu w okolicach wejść do budynku NOSPR oraz na drogach dojazdowych stanowiących drogi ewakuacyjne. W takim przypadku NOSPR wzywa odpowiednie służby celem odholowania pojazdu.
17. Rower, hulajnogę należy pozostawić w miejscach do tego przeznaczonych na terenie Strefy Kultury.
18. Odzież wierzchnią, nakrycia głowy oraz rzeczy takie jak bagaż, plecak, torba podróżna, walizka, parasol, wózek dziecięcy, chodzik, zabawki, kwiaty, instrumenty, profesjonalny sprzęt fotograficzny należy pozostawić w szatni lub okolicach szatni, w miejscu wskazanym przez obsługę publiczności NOSPR. Szczegółowe zasady korzystania z szatni NOSPR określa odrębny regulamin dostępny na stronie [www](http://www.bilety.org.pl) w zakładce „Bilety”.
19. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa NOSPR zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu lub zażądania, aby posiadacz biletu opuścił teren NOSPR oraz zastosowania odpowiednich środków przewidzianych prawem. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których uczestnik jest pod wpływem używek (np. alkohol, narkotyki), zakłóca porządek, kontakt z uczestnikiem jest utrudniony lub niemożliwy, zachowuje się agresywnie lub niezgodnie z niniejszym Regulaminem. W tym przypadku posiadaczowi biletu nie przysługuje rekompensata za bilet.
20. W uzasadnionych przypadkach obsługa publiczności NOSPR ma prawo odmówić uczestnictwa w wydarzeniu osobie w znacznym stopniu naruszającej dobre samopoczucie lub wprowadzającej w dyskomfort innych uczestników wydarzenia (np. nieprzyjemnym zapachem, niestosownym lub zbyt głośnym zachowaniem, niestosownym ubiorem).
21. W przypadku nieuzasadnionego opuszczenia sali przez uczestnika wydarzenia w trakcie trwania wydarzenia pracownik obsługi publiczności NOSPR może odmówić ponownego wejścia na salę. W tym przypadku uczestnikowi nie przysługuje rekompensata za bilet. Uczestnik wydarzenia może powrócić na salę za zgodą pracownika obsługi publiczności NOSPR na wskazane przez pracownika miejsce.
22. Wydawnictwa i publikacje sprzedawane są wyłącznie we wskazanych do tego celu miejscach w NOSPR.
23. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków, które mogą spowodować uszkodzenie słuchu, jak również w strefie działania światła stroboskopowych.
24. Organizator wydarzenia odbywającego się w NOSPR nie zapewnia uczestnikom wydarzenia miejsc parkingowych. Uczestnicy mogą korzystać z miejsc parkingowych znajdujących się w

Strefie Kultury w ramach ilości dostępnych miejsc. Nie ma możliwości rezerwacji miejsca parkingowego.

25. W przypadku konieczności podjęcia dodatkowych działań profilaktycznych związanych z wystąpieniem zagrożenia epidemicznego, NOSPR dostosuje zasady organizacji widowisk do wytycznych dla organizatorów imprez kulturalnych i rozrywkowych, wydanych przez Ministerstwo Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz Głównego Inspektora Sanitarnego lub innego uprawnionego podmiotu. Obowiązujące zasady i wytyczne dla publiczności będą opublikowane na stronie www.nospr.org.pl oraz dostępne w kasach NOSPR.
26. Uczestnik wydarzenia artystycznego zobowiązany jest do stosowania się do powszechnie obowiązujących wytycznych sanitarno-epidemiologicznych lub wewnętrznych zasad NOSPR dotyczących bezpiecznego udziału w wydarzeniach artystycznych NOSPR.

§ 10

Wizerunek

1. Uczestnik wydarzenia przyjmuje do wiadomości, że wydarzenia artystyczne mogą być utrwalane przez podmioty wyznaczone przez NOSPR za pomocą sprzętu wideo, audio, audiowideo, w tym formie cyfrowej. Podczas utrwalania przebiegu wydarzenia oraz wydarzeń mu towarzyszących wizerunek uczestnika może zostać utrwalony.
2. Utrwalone wydarzenia artystyczne wraz z utrwalonym wizerunkiem uczestnika mogą zostać nieodpłatnie rozpowszechniane i wykorzystane przez NOSPR (lub jego partnerów na mocy odrębnych porozumień) do celów archiwalnych, statutowych, informacyjnych, promocyjnych NOSPR czy też promocji danego wydarzenia artystycznego za pośrednictwem różnych nośników danych (np. fotografie, grafiki, ulotki, banery, materiały promocyjne i reklamowe, materiały audiowideo), w tym na polach eksploatacji: wytwarzanie jakiegokolwiek techniką egzemplarzy materiałów, na których wizerunek utrwalono, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową, wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy materiałów, na których wizerunek utrwalono, publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie materiałów, na których wizerunek utrwalono w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym (np. Internet), w tym do celów archiwalnych, statutowych, informacyjnych, promocyjnych. Wizerunek uczestnika może być również publikowany na stronie internetowej NOSPR, portalu Facebook administrowanym przez NOSPR, innych portalach społecznościowych administrowanych przez NOSPR lub przez podmioty z NOSPR współpracujące.
3. Wizerunek uczestnika wydarzenia może podlegać opracowaniu i modyfikacjom przez NOSPR lub podmioty przez NOSPR wskazane.
4. Wykorzystanie wizerunku uczestnika wydarzenia odbędzie się z poszanowaniem dóbr osobistych uczestnika wydarzenia artystycznego, a w przypadku uczestnika małoletniego również z uwzględnieniem zasad wynikających ze Standardów Ochrony Małoletnich obowiązujących w NOSPR.
5. Uczestnikowi wydarzenia nie przysługuje prawo sprzeciwu do utrwalenia oraz rozpowszechniania jego wizerunku, utrwalonego i rozpowszechnianego zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
6. Poprzez zakup biletu oraz uczestnictwo w wydarzeniu, uczestnik wydarzenia akceptuje warunki utrwalenia jego wizerunku oraz zasad jego wykorzystania opisanych w niniejszym paragrafie. Zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio w przypadku zakupu

abonamentu dla uczestnika małoletniego. W przypadku braku zgody na w/w prosimy o rezygnację z akupu biletu oraz udziału w wydarzeniach.

7. Standardy Ochrony Małoletnich zostały umieszczone pod adresem: <https://bip.nospr.org.pl/pl/organizacja>, NOSPR - Biuletyn Informacji Publicznej - Organizacja.

§ 11

Dane osobowe

1. Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”), NOSPR informuje, że:
 - 1) Administratorem danych osobowych kupujących, osób dokonujących rezerwacji oraz uczestników wydarzeń jest Narodowa Orkiestra Symfoniczna Polskiego Radia z siedzibą w Katowicach, Plac Wojciecha Kilara 1, 40-202 Katowice, REGON: 240260206, NIP: 954-253-68-13, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem RIK 61/2006 (dalej: „Administrator”).
 - 2) Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się: za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@nospr.org.pl, korespondencyjnie na adres siedziby Administratora z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.
 - 3) Dane osobowe przetwarzane będą:
 - a) w celu zawarcia, wykonania i rozliczenia umowy sprzedaży lub rezerwacji biletu oraz organizacji wydarzenia – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - b) w celu utworzenia, prowadzenia i obsługi Konta Klienta w bileterii NOSPR, umożliwienia korzystania z jego funkcjonalności oraz przechowywania historii zakupów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
 - c) w celu wykonania obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, wynikających w szczególności z przepisów prawa podatkowego, rachunkowego oraz archiwalnego – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
 - d) w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Administratora, obejmujących w szczególności zapewnienie prawidłowej organizacji wydarzeń, obsługę reklamacji, dochodzenie lub obronę przed roszczeniami oraz prowadzenie analiz i statystyk dotyczących sprzedaży biletów i uczestnictwa w wydarzeniach – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
 - 4) Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak niepodanie danych niezbędnych do dokonania rezerwacji lub zakupu biletu uniemożliwia zawarcie i wykonanie umowy.
 - 5) Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy, a następnie przez okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych, rachunkowych oraz archiwalnych, a w przypadku dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do czasu ich przedawnienia.
 - 6) Odbiorcami danych osobowych mogą być podmioty świadczące na rzecz Administratora usługi niezbędne do realizacji sprzedaży biletów i organizacji wydarzeń, w szczególności operator systemu sprzedaży biletów, dostawcy usług płatniczych, dostawcy usług informatycznych, podmioty świadczące usługi księgowe, prawne, pocztowe, kurierskie oraz archiwizacyjne, a także podmioty uprawnione do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa.
 - 7) Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych, z zastrzeżeniem przypadków wynikających z korzystania przez Administratora z usług

dostawców zapewniających odpowiedni poziom ochrony danych zgodnie z przepisami RODO.

- 8) Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych przetwarzanych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, przenoszenia danych – w przypadkach określonych przepisami RODO – oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 9) Dane osobowe nie będą wykorzystywane do podejmowania decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, wywołującym skutki prawne wobec osoby, której dane dotyczą.
- 10) Administrator może kontaktować się z kupującym lub osobą dokonującą rezerwacji za pośrednictwem podanego adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu wyłącznie w sprawach związanych z realizacją umowy sprzedaży lub rezerwacji biletu oraz organizacją wydarzenia.
- 11) Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych, w tym informacji o odbiorcach danych, ewentualnym przekazywaniu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy oraz okresach przechowywania danych, znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej NOSPR.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Aktualna treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej www.nospr.org.pl w zakładce „Bilety”.
2. NOSPR zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - 1) wydania przez sąd powszechny orzeczenia lub wydania przez organ państwowy decyzji skutkującej koniecznością zmiany Regulaminu;
 - 2) zmiany przepisów prawnych w zakresie działalności prowadzonej przez NOSPR;
 - 3) istotnej zmiany sytuacji rynkowej w zakresie działalności prowadzonej przez NOSPR;
 - 4) poprawy przez NOSPR bezpieczeństwa, funkcjonalności świadczonych usług;
 - 5) poprawy przez NOSPR poziomu ochrony danych osobowych;
 - 6) poprawy przez NOSPR bezpieczeństwa uczestników wydarzeń;
 - 7) rozszerzenia bądź ulepszenia funkcjonalności oferty NOSPR lub rezygnacji z udostępniania niektórych ofert w ramach usług i produktów oferowanych niniejszym Regulaminem;
 - 8) zmian organizacyjnych lub technicznych mający wpływ na sposób rezerwacji i zakupu biletów;
 - 9) konieczności dostosowania funkcjonowania NOSPR lub świadczonych przez niego usług w warunkach wystąpienia epidemii lub zagrożenia epidemicznego lub siły wyższej.
3. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych ani warunków umów sprzedaży biletów zawartych przed jej wejściem w życie. Do zakupionego biletu stosuje się wersję regulaminu obowiązującą w chwili zawarcia umowy, z wyjątkiem zmian wynikających bezpośrednio z bezwzględnie obowiązujących przepisów albo korzystniejszych dla Kupującego.
4. Zmiany dotyczące usługi Konta Klienta są ogłaszane na stronie oraz przekazywane użytkownikom posiadającym Konto na adres e-mail co najmniej 14 dni przed wejściem w życie, jeżeli wpływają na ich prawa lub obowiązki. Użytkownik może w tym czasie usunąć Konto. Termin nie ma zastosowania, gdy natychmiastowa zmiana jest konieczna z powodu prawa, decyzji organu lub poważnego zagrożenia bezpieczeństwa.
5. Oświadczenie o braku akceptacji zmian w Regulaminie należy złożyć do NOSPR pod adresem: kontakt@nospr.org.pl.

6. NOSPR nie ponosi odpowiedzialności za przygotowanie, przebieg oraz realizację wydarzeń organizowanych w jej siedzibie przez zewnętrznych organizatorów (partnerów NOSPR), w szczególności za ich program, poziom i kształt artystyczny, obsadę wykonawczą, repertuar, oprawę techniczną i produkcyjną, organizację pracy ekip realizacyjnych, a także za zmiany programu, wykonawców, terminu lub czasu trwania wydarzeń, nawet jeżeli sprzedaż biletów na te wydarzenia prowadzona jest przez kasy NOSPR, za pośrednictwem Bileterii NOSPR lub serwis Bilety24. Odpowiedzialność w powyższym zakresie ponosi podmiot wskazany jako organizator wydarzenia.
7. Udział w wydarzeniach organizowanych przez zewnętrznych organizatorów w siedzibie NOSPR odbywa się na zasadach określonych w § 9 Regulaminu.
8. Zakup biletu na wydarzenie jest równoznaczny z akceptacją postanowień Regulaminu.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przez NOSPR, nie wcześniej niż z dniem jego opublikowania i udostępnienia w sposób określony w ust. 1.