

# Regulamin sprzedaży

## REGULAMIN SPRZEDAŻY

**Regulamin sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną oraz zasady uczestnictwa słuchaczy w ww. wydarzeniach.**

### Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE .....	2
BILETY WSTĘPU.....	2
REZERWACJA BILETÓW .....	3
SPRZEDAŻ BILETÓW.....	4
ABONAMENTY .....	5
REZERWACJA DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH .....	5
REKLAMACJE I ZWROTY .....	6
ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI .....	7
OCHRONA DANYCH.....	8
Załącznik nr 1 do Regulaminu Sprzedaży obowiązującego od dnia 01.09.2019.....	10
Załącznik nr 2 do Regulaminu Sprzedaży obowiązującego od dnia 01.09.2019.....	11



## § 1

### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Dane kontaktowe: Toruńska Orkiestra Symfoniczna (zwane dalej w Regulaminie „TOS”), Aleja Solidarności 1-3, 87-100 Toruń,  
tel./fax.: +48 56 622 88 05, e-mail: sekretariat@tos.art.pl.  
Toruńska Orkiestra Symfoniczna jest finansowana ze środków Gminy Miasta Toruń.  
Dyrektor: Przemysław Kempieński.
2. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady sprzedaży, rezerwacji oraz zwrotu biletów na wydarzenia organizowane przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną oraz 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 Toruńską Orkiestrę Symfoniczną, w których uczestniczą słuchacze,
  - b) „wydarzeniu specjalnym” - należy przez to rozumieć koncerty organizowane przez TOS, na które obowiązują podwyższone ceny biletów.
4. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o stronie internetowej TOS, oznacza to stronę internetową dostępną pod adresem: [www.tos.art.pl](http://www.tos.art.pl).
5. Zakup lub rezerwacja biletu na wydarzenie oznacza akceptację przepisów Regulaminu oraz zobowiązuje się do ich stosowania.
6. Sprzedaż biletów na wydarzenia obce jest organizowana na zasadach określonych przez organizatorów wydarzeń obcych.

## § 2

### BILETY WSTĘPU

1. Do uczestnictwa w wydarzeniu upoważnione są osoby posiadające ważny bilet wstępu na koncert.
2. Bilet upoważnia posiadacza do jednorazowego wejścia na wydarzenie.
3. Bilet nie może być używany w akcjach reklamowych i promocyjnych (w tym w konkursach lub loteriach), czy do jakichkolwiek innych celów handlowych bez zgody TOS.
4. TOS prowadzi sprzedaż biletów następujących rodzajów:
  - a) bilet normalny,
  - b) bilet ulgowy,
  - c) bilet grupowy,
  - d) bilet specjalny,
  - e) abonament,
  - f) bilet rodzinny.Bilety różnią się ceną oraz warunkami ich nabycia lub udziału w koncercie.
5. W przypadku sal z miejscami numerowanymi uczestnik koncertu jest zobowiązany do zajęcia miejsca wyznaczonego na bilecie wstępu.

6. Do zakupu biletów ulgowych uprawnieni są:

- a) uczniowie,
- b) studenci (do 26. roku życia),
- c) renciści,
- d) emeryci,
- e) nauczyciele szkolnictwa muzycznego,
- f) posiadacze karty Moja Starówka

**Zniżki przysługują osobom, które w momencie zakupu biletu w kasie TOS, okażą dokument uprawniający do otrzymania zniżki.**

**Bilet wraz z dokumentem potwierdzającym uprawnienia do zniżki należy okazać obsłudze w momencie wejścia na wydarzenie.**

7. Do zakupu biletów grupowych uprawnione są grupy zorganizowane liczące nie mniej niż 15 członków. Bilet grupowy wystawiany jest oddzielnie dla każdego członka grupy. Wskazana na bilecie cena jest ceną zakupu jednego biletu.

8. Do zakupu biletów rodzinnych upoważnione są dwie osoby dorosłe, które przychodzą z dzieckiem (od lat 7 do lat 18). Osoby korzystające z oferty Biletu rodzinnego muszą być spokrewnione. Bilet rodzinny obejmuje koncerty symfoniczne, z wyłączeniem wydarzeń specjalnych, festiwalowych i edukacyjnych.

9. Bilet specjalny można zakupić tylko na wybrane wydarzenia. Limit biletów specjalnych na jedno wydarzenie jest określone przez TOS. Upoważnionymi do zakupu biletów specjalnych są osoby wskazane każdorazowo przez TOS.

10. Zasady zakupu biletów i uczestnictwa w koncertach edukacyjnych (cykle: Czas dla Nas, Audycje Szkolne; Otwarte Próby Generalne) są dostępne pod adresem: [www.tos.art.pl](http://www.tos.art.pl).

11. Wymienione bilety nie są dostępne w sprzedaży online i można je nabyć tylko w kasie TOS:

- a) bilet grupowy,
- b) bilet specjalny,
- c) abonament,
- d) bilet rodzinny.

### § 3

## REZERWACJA BILETÓW

1. Rezerwacji biletów indywidualnych można dokonać osobiście w Kasie oraz telefonicznie:

tel. + 48 56 642 43 79 w godzinach pracy kasy

tel. +48 56 622 88 05 poza godzinami pracy kasy

lub mailowo: [bilety@tos.art.pl](mailto:bilety@tos.art.pl) w tytule wpisując REZERWACJA BILETÓW. Rezerwacja drogą mailową jest ważna po otrzymaniu potwierdzenia.

2. W celu dokonania rezerwacji niezbędne jest udzielenie następujących informacji:

- a) data, godzina, tytuł koncertu,
- b) ilość biletów,
- c) rodzaj biletów (normalny, ulgowy),
- d) nazwisko i imię,
- e) nr tel. kontaktowego.



Podanie powyższych danych jest dobrowolne jednak odmowa ich podania uniemożliwia dokonanie rezerwacji biletów.

3. Zarezerwowane bilety należy wykupić w kasie w wyznaczonym terminie, nie później niż 2 dni przed danym wydarzeniem, lub jeśli takowego nie było to po upływie wskazanego terminu rezerwacja zostanie anulowana bez wcześniejszego powiadomienia. Powyższe nie dotyczy grup zorganizowanych.

4. W sprawie rezerwacji grupowych prosimy o kontakt telefoniczny, dokonują ich konkretne osoby kontaktowe. Rezerwacje grupowe należy opłacać do 2 tygodni przed koncertem. Więcej informacji: [k.olszewska@tos.art.pl](mailto:k.olszewska@tos.art.pl). Szczegółowe informacje znajdują się w § 6 niniejszego Regulaminu.

#### § 4

## SPRZEDAŻ BILETÓW

1. Sprzedaż biletów na wydarzenia organizowane przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną jest prowadzona w Kasie TOS w godzinach jej otwarcia, w miejscach koncertów w określonych godzinach oraz w formie sprzedaży internetowej. Zasady nabywania biletów za pośrednictwem strony internetowej reguluje regulamin sprzedaży internetowej udostępniony na stronie **[www.biletytos.pl](http://www.biletytos.pl)**.

2. Kasa TOS mieszcząca się w siedzibie TOS przy Al. Solidarności 1-3, 87-100 Toruń jest czynna:

a) od wtorku do soboty w godz. 13:00-19:00 (lub do godziny wieczornego koncertu)

b) w niedzielę na godzinę przed każdym biletowanym wydarzeniem.

3. W przypadku wydarzeń odbywających się poza budynkiem CKK Jordanki kasa jest czynna na 1 godzinę przed rozpoczęciem koncertu w miejscu, w którym się on odbywa.

4. Na 1 godzinę przed koncertem kasy sprzedają wyłącznie bilety na bieżący koncert.

5. Kupujący zobowiązany jest skontrolować Bilety i Abonamenty niezwłocznie po ich zakupieniu w zakresie m.in.: zgodności daty, godziny, ilości oraz ceny. Reklamacje zgłaszane po odejściu od kasy nie będą uwzględniane.

6. Cena biletu jest ceną brutto i zawiera w sobie podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w momencie jego sprzedaży.

7. Płatność za bilety w Kasie TOS może być dokonywana gotówką oraz kartą płatniczą.

8. Osoby zakupujące bilety przez stronę internetową **[www.biletytos.pl](http://www.biletytos.pl)** zobowiązane są bilet wydrukować i udać się z nim bezpośrednio na koncert (kasa TOS nie drukuje biletów zakupionych drogą internetową).

9. Przy zakupie biletów w kasie, TOS wydaje paragon fiskalny, który nabywca biletu zobowiązany jest zachować na wypadek zwrotu biletów.

## § 5

### ABONAMENTY

1. Abonamenty umożliwiają uczestnictwo w zestawie koncertów, organizowanych przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną, ze zniżką. Wykaz koncertów wchodzących w skład poszczególnych abonamentów znajduje się na stronie internetowej TOS.
2. Cena Abonamentu gwarantuje zniżkę w granicach 25%.
3. Abonament można zakupić na okres kwartału (październik-grudzień, styczeń-marzec, kwiecień-czerwiec) bądź miesiąca.
4. Abonament jest drukowany w postaci oddzielnego biletu na każde wydarzenie objęte abonamentem.
5. Przy zakupie abonamentów, kupujący wybiera miejsce na sali koncertowej, na każde z wydarzeń wchodzących w skład abonamentu.
6. Zakupu można dokonać w kasie TOS. Przy wejściu na salę koncertową należy mieć ze sobą wydrukowany Abonament oraz dokument poświadczający ulgę.
7. Abonament Czas dla nas – obejmuje koncerty dla dzieci z cyklu Czas dla nas. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie [www.tos.art.pl](http://www.tos.art.pl).
8. Zakup Abonamentów jest możliwy w określonych terminach wskazanych w każdym sezonie artystycznym lub do wyczerpania puli miejsc.
9. W wypadku, kiedy posiadacz Abonamentu nie może uczestniczyć w jednym z koncertów, ma prawo przekazać swój Abonament innej osobie. Jeżeli Abonament jest ulgowy, zaś osoba, która przyjdzie w zastępstwie nie ma uprawnień do ulgi – należy zgłosić ten fakt do Kasy TOS, aby uniknąć problemów podczas wchodzenia na salę koncertową.
10. Jeżeli wydarzenie objęte Abonamentem zostaje przeniesione na inny termin lub godzinę, Kasa TOS informuje wszystkich posiadaczy danego Abonamentu o zmianie telefonicznie lub mailowo.
11. Jeżeli wydarzenie objęte Abonamentem zostaje odwołane, Kasa TOS informuje o tym wszystkich posiadaczy danego Abonamentu telefonicznie lub mailowo. Nie ma w takim wypadku możliwości zwrotu części pieniędzy zapłaconych za Abonament. W takim przypadku posiadacz Abonamentu może wybrać inny koncert o takiej samej wartości.
12. Zakupione Abonamenty nie podlegają zwrotowi.

## §6

### REZERWACJA DLA GRUP ZORGANIZOWANYCH

1. Przepisy niniejszego paragrafu stosuje się do rezerwacji dla grupy zorganizowanej tj. rezerwacji co najmniej 15 biletów, bez względu na ich rodzaj, na dane wydarzenie.
2. Do dokonania rezerwacji dla grupy zorganizowanej konieczne jest dokonanie wstępnej rezerwacji (osobiście lub telefonicznie) oraz dostarczenie do kasy TOS "Formularza zamówienia grupowego" zgodnie z warunkami określonymi poniżej. „Formularz zamówienia grupowego”, dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasie TOS.



3. Formularz zamówienia grupowego, musi być dostarczony do kasy TOS (osobiście lub w formie elektronicznej) lub przesłany do 7 dni (lub innym terminie, indywidualnie ustalonym) od dokonania rezerwacji pocztą elektroniczną na adres [k.olszewska@tos.art.pl](mailto:k.olszewska@tos.art.pl). Po upływie tego terminu wstępna rezerwacja telefoniczna ulega anulowaniu.
4. W przypadku otrzymania przez TOS „Formularza zamówienia grupowego” niekompletnego lub błędnie wypełnionego bądź dostarczonego po anulowaniu wstępnej rezerwacji telefonicznej, rezerwacja nie zostaje dokonana.
5. Rezerwacja dla grupy zorganizowanej zostaje dokonana z chwilą otrzymania przez TOS prawidłowo wypełnionego „Formularza zamówienia grupowego”.
6. W przypadku, gdy rezerwujący chce otrzymać fakturę VAT, konieczne jest wypełnienie formularza zgłoszeniowego, będącego załącznikiem nr 2 niniejszego Regulaminu oraz dostarczenie go do kasy TOS lub przesłanie na adres mailowy [kasa@tos.art.pl](mailto:kasa@tos.art.pl) przed wykupieniem zarezerwowanych biletów grupowych.
7. Termin płatności za bilety w ramach rezerwacji dla grupy zorganizowanej ustalany jest indywidualnie z pracownikiem TOS.
8. W przypadku braku zapłaty za bilety w wyznaczonym terminie, rezerwacja podlega anulowaniu, o czym TOS poinformuje składającego Formularz zamówienia grupowego.
9. Formularz zamówienia grupowego złożony przez osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej musi zostać podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentacji tego podmiotu i zaciągania w jego imieniu zobowiązań.
10. W przypadku zapłaty przelewem, za datę dokonania zapłaty uznaje się dzień wpływu na rachunek bankowy TOS.
11. W przypadku przelewów zagranicznych wszelkie opłaty bankowe ponosi nabywca biletu. Płatność za bilety w przypadku przelewów zagranicznych może nastąpić jedynie w PLN.

## § 7

### REKLAMACJE I ZWROTY

1. Osoby zgłaszające się w sprawie reklamacji proszone są o kontakt mailowy na adres [k.olszewska@tos.art.pl](mailto:k.olszewska@tos.art.pl). Na ten adres należy wysłać skan biletów, których reklamacja dotyczy, numer paragonu oraz szczegółowy opis problemu. Czas odpowiedzi na reklamację to 14 dni.
2. Zwrotu biletów (z wyjątkiem biletów na koncerty specjalne oraz sylwestrowe) zakupionych w kasie TOS można dokonać najpóźniej do 2 dni przed koncertem. W tym celu należy zgłosić się do Kasy TOS, gdzie otrzymuje się zwrot pieniędzy w gotówce w przypadku płatności gotówką. W przypadku płatności kartą płatniczą, zwrot należności następuje na tę samą kartę, która była użyta do płatności.
3. Zwrotu biletów na koncerty specjalne oraz sylwestrowe zakupione w kasie TOS można dokonać najpóźniej do 30 dni przed koncertem.
4. Bilet zakupiony online nie podlega zwrotowi. Nie ma również możliwości zamiany biletu na inny, za wyjątkiem przypadku odwołania wydarzenia. Zasady nabywania biletów za



pośrednictwem strony internetowej reguluje regulamin sprzedaży internetowej udostępniony na stronie **www.biletytos.pl**.

4. Zwrotu można dokonać jedynie na podstawie paragonu fiskalnego wystawionego w Kasie TOS.

5. W przypadku odwołania wydarzenia z przyczyn niezależnych od TOS, zmiany terminu lub miejsca koncertu, TOS zobowiązuje się wyłącznie do zwrotu należności za zakupiony bilet. W takiej sytuacji podstawą do zwrotu należności za zakupiony bilet jest posiadanie ważnego biletu wraz z paragonem fiskalnym. Brak paragonu fiskalnego skutkuje brakiem możliwości zwrotu biletu. Takie bilety można zwracać do 21 dni od daty odwołanego koncertu.

6. Istnieje możliwość dokonania zamiany biletu na inny. Odbывается to na zasadzie dokonania zwrotu i sprzedaży nowego biletu o tej samej wartości.

7. Zwrot biletów na wydarzenia obce jest organizowana na zasadach określonych przez organizatorów wydarzeń obcych.

## § 8

### ZASADY ORGANIZACJI WIDOWNI

1. Wydarzenia organizowane przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną rozpoczynają się punktualnie, prosimy o zajmowanie miejsc najpóźniej na 10 min. przed rozpoczęciem wydarzenia.

2. Obsługa Widowni TOS ma prawo odmówić osobie spóźnionej wejścia na widownię po rozpoczęciu wydarzenia. Zwrot należności za bilet w takim wypadku nie przysługuje.

3. Szatnia jest obowiązkowa.

4. Dzieci powyżej 6 roku życia wraz z opiekunami mogą uczestniczyć we wszystkich koncertach organizowanych przez Toruńską Orkiestrę Symfoniczną.

5. Dzieci poniżej 6 roku życia mogą uczestniczyć wyłącznie w takich wydarzeniach jak: CZAS DLA NAS (dzieci w wieku 0-8 lat z opiekunem) oraz SYMFONIKA FAMILIJNA (dzieci powyżej 4 roku życia wraz z opiekunem).

6. Dziecko, niezależnie od wieku, aby uczestniczyć w wydarzeniu musi posiadać bilet oraz musi zająć miejsce wskazane na bilecie.

7. Uczestnicy wydarzeń mogą być narażeni na przebywanie w strefie natężenia dźwięków oraz w strefie oddziaływania intensywnego oświetlenia o dużej mocy.

8. Podczas koncertu uprasza się o ciszę i powstrzymanie się od rozmów.

9. Zabronione jest rejestrowanie wydarzeń (fotografowanie, filmowanie, nagrywanie) przez słuchaczy. Rejestrowanie wydarzeń wymaga uprzedniej pisemnej zgody Dyrektora TOS.

10. Podczas wydarzeń obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych i nakaz ich wyłączenia, jak również wyłączenia sygnałów dźwiękowych w innych urządzeniach elektronicznych.

11. W miejscu odbywania się koncertów obowiązuje całkowity zakaz palenia.





12. Wnoszenie zwierząt, broni, wskaźników laserowych, środków odurzających oraz alkoholu, a także innych napojów lub posiłków na teren wydarzenia jest zabronione.
13. W przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa TOS zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu posiadaczowi biletu, zażądania aby posiadacz biletu opuścił teren koncertu. 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.
14. TOS zastrzega sobie prawo do odwołania koncertu, zmiany daty, miejsca, godziny, zmiany w repertuarze (programu lub artystów) bez podania przyczyn.
15. Uczestnictwo w wydarzeniu organizowanym przez TOS 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 TOS dla celów promocyjnych, archiwalnych i informacyjnych.
16. W przypadku, gdy wydarzenia będą imprezą masową, w rozumieniu aktualnie obowiązujących przepisów ustawy o bezpieczeństwie imprez masowych, obowiązywać będzie odrębny Regulamin imprezy masowej.
17. Na wszelkie pytania związane z niniejszym Regulaminem odpowiada Kasa TOS.

## § 9

### OCHRONA DANYCH

Zgodnie z Rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz stosownymi aktami wykonawczymi, informujemy, iż:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Toruńska Orkiestra Symfoniczna z siedzibą w Toruniu przy Alei Solidarności 1-3, NIP 9561429917
- 2) we wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem e-mail: [iod@tos.art.pl](mailto:iod@tos.art.pl).
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu dokonania rezerwacji biletów i związanego z tym kontaktu (art. 6 ust 1 lit. b RODO)
- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty będące pośrednio zaangażowane w kontakt z Panią/Panem (np. świadczące usługę IT) oraz podmioty, które w imieniu administratora przetwarzają dane osobowe na podstawie zawartej z administratorem umowy powierzenia przetwarzania danych,
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji ww. celów
- 6) posiada Pani/Pan prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu przetwarzania danych osobowych,
- 7) ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,



8) podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych uniemożliwia dokonanie rezerwacji



## Załącznik nr 1 do Regulaminu Sprzedaży obowiązującego od dnia 01.09.2019.

### FORMULARZ ZAMÓWIENIA BILETÓW GRUPOWYCH

pełna nazwa zamawiającego	
ulica	
miejsowość, kod pocztowy	
NIP	
osoba kontaktowa	
tel. kontaktowy	
e-mail	
faktura VAT	TAK/NIE *
płatność nastąpi	przelewem na rachunek bankowy/w kasie biletowej TOS*

\* nieodpowiednie skreślić

*Nr rachunku bankowego*

**Bank Millennium S.A. 23 1160 2202 0000 0000 6090 0773**

Zamawiam bilety na koncert.....  
odbywający się w dniu..... o godzinie.....  
w ilości (rodzaj, liczba biletów oraz cena w zł):

Ilość w szt.	Cena za szt.	Suma (ilość x cena)
	zł	zł
	zł	zł
	zł	zł
Razem (Kwota łącznie)		zł

Zarezerwowane bilety należy wykupić w ustalonym terminie. Brak płatności za bilety we wskazanym terminie powoduje anulację rezerwacji.

Oświadczam, iż zapoznałem się z Regulaminem rezerwacji i sprzedaży biletów Toruńskiej Orkiestry Symfonicznej i akceptuję jego postanowienia.

Pieczęć

.....  
Data oraz Podpis osoby upoważnionej do reprezentacji



## Załącznik nr 2 do Regulaminu Sprzedaży obowiązującego od dnia 01.09.2019.

### FORMULARZ ZGŁOSZENIA DANYCH DO FAKTURY VAT

Nazwa instytucji/ płatnika faktury	
ulica	
miejsowość, kod pocztowy	
NIP	
osoba kontaktowa	
tel. kontaktowy	
data i godz. koncertu	
ilość biletów/ abonamentów*	
warunki płatności	przelewem na rachunek bankowy/w kasie biletowej TOS*

\* nieodpowiednie skreślić

*Nr rachunku bankowego*

**Bank Millennium S.A. 23 1160 2202 0000 0000 6090 0773**

W przypadku płatności przelewem, bilety są drukowane w kasie TOS (nie są wysyłane); bilety należy odebrać najpóźniej w dniu koncertu.

Pieczęć

.....  
Data oraz Podpis osoby upoważnionej do reprezentacji

