REGULAMENTO DE ASSINATURAS DA FUNDAÇÃO OSESP

APROVAÇÕES	
Elaborado por:	Assinaturas e Bilheteria
Revisado por:	Compliance
	Encarregada de Proteção de Dados Pessoais
Aprovado por:	Diretoria de Comunicação e Marketing
Publicado em:	29 de outubro de 2026

OBJETIVO

O presente regulamento estabelece as condições, direitos e obrigações relacionadas às Assinaturas da Temporada Osesp, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e demais normas e políticas internas aplicáveis.

ABRANGÊNCIA

Todos os assinantes da Temporada Osesp, desenvolvida pela Fundação Osesp. A aquisição de assinatura implica na aceitação integral dos termos deste regulamento.

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES 3
2. CONDIÇÕES GERAIS 3
2.1. Benefícios do assinante 3
2.2. Titularidade da assinatura 4
2.3. Ingressos e validade 4
2.4. Falecimento ou incapacidade civil do titular 4
3. DEVOLUÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS 4
3.1. Modalidades 5
3.2. Condições de devolução 5
3.3. Regras de utilização dos créditos 5
3.4. Taxa de conveniência 6
4. CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS 6
4.1. Direito de arrependimento 6
4.2. Demais cancelamentos 6
4.3. Reembolso por alterações de programação 7
4.4. Cancelamento unilateral 7
4.5. Cálculo do reembolso proporcional: 7
4.6. Condições de processamento do reembolso 8

5. SUCESSÃO EM CASO DE FALECIMENTO OU INCAPACIDADE CIVIL 8
6. MEIA-ENTRADA E GRATUIDADES 8
7. ACESSIBILIDADE 8
8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS 9
9. COMUNICAÇÕES 11
10. DISPOSIÇÕES FINAIS 12
10.1. Alterações 12
10.2. Legislação aplicável 12
10.3. Força maior 12
10.4. Vigência 12

1. DEFINIÇÕES

Assinatura: modalidade de aquisição antecipada de um conjunto de ingressos para Concertos da Temporada Osesp, previamente definidos ou **escolhidos** pelo titular, conforme o tipo de assinatura contratado e observadas as condições, regras e limitações previstas neste Regulamento.

Assinatura fixa: modalidade de assinatura que assegura ao titular, durante a vigência da temporada correspondente, a aquisição de pacote de concertos, nomeados como séries, cuja curadoria é realizada pela Fundação Osesp, garantindo a reserva do mesmo assento numerado para os Concertos integrantes da série adquirida, observadas as condições e eventuais exceções previstas neste Regulamento.

Assinatura flexível: modalidade de assinatura que permite ao titular escolher, a partir de 4 datas, dentre os Concertos elegíveis e dentro da temporada correspondente, as datas e os assentos de sua preferência, conforme a disponibilidade no momento de cada aquisição e observadas as condições e limitações previstas neste Regulamento

Temporada: período correspondente à programação oficial da Osesp, geralmente compreendido entre os meses de março e dezembro, conforme calendário e programação divulgados para cada ano.

Crédito de ingressos: valor disponibilizado ao titular da assinatura em razão da devolução de ingresso elegível, correspondente ao preço efetivamente pago pelo assinante por aquele ingresso no âmbito da assinatura, observadas as condições, prazos, canais e limitações previstos neste Regulamento.

Ingressos avulsos: aqueles adquiridos individualmente, sem vínculo com uma assinatura, sujeitos à disponibilidade de assentos e aos preços e condições vigentes no momento da compra, e que não conferem, por si só, os benefícios associados às assinaturas.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Benefícios do assinante

São garantidos aos assinantes os seguintes benefícios:

a) concessão de desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor integral dos ingressos avulsos, não acumulativos com o desconto de 50% aplicável a meia entrada.

b) isenção da taxa de conveniência aplicável aos canais de venda exclusivamente na aquisição da assinatura, não se estendendo às demais compras de ingressos realizadas pelo assinante ao longo da Temporada, inclusive àquelas efetuadas mediante utilização de crédito de Ingressos.

c) possibilidade de parcelamento do valor total da assinatura em até 12 (doze) vezes sem juros no cartão de crédito ou pagamento à vista via cartão de débito ou Pix;

d) prioridade na renovação de assinatura fixa para a temporada subsequente, não constituindo garantia de renovação, cabendo à Fundação Osesp definir, a cada temporada, os setores, séries e assentos disponibilizados para renovação, bem como os respectivos critérios, condições e prazo preferencial, previamente divulgados.

e) a Fundação Osesp poderá disponibilizar, além das versões digitais já entregues no momento da compra, os ingressos físicos e/ou cartão de acesso aos assinantes, conforme os canais e procedimentos definidos para cada temporada. A emissão, retirada presencial e/ou envio ao endereço indicado pelo assinante poderão estar sujeitos à cobrança de valores específicos, previamente informados pela Fundação Osesp no ato da aquisição.

f) possibilidade de devolução de ingressos elegíveis e não utilizados, observadas as condições e os procedimentos estabelecidos pela Fundação Osesp, com disponibilização do respectivo valor na forma de crédito, correspondente ao valor efetivamente pago pelo ingresso no momento de aquisição da assinatura;
g) Os benefícios previstos nas alíneas **a**, **b**, **c**, **d** e **e** deste item não se aplicam às aquisições de ingressos realizadas mediante utilização, total ou parcial, de créditos oriundos da devolução de ingressos prevista na alínea **f**, hipótese em que os ingressos estarão sujeitos às condições comerciais vigentes para a respectiva operação.
h) Os benefícios e condições comerciais associados às assinaturas serão definidos pela Fundação Osesp para cada temporada, podendo ser revistos e estabelecidos de forma diversa para temporadas subsequentes, conforme as condições comerciais vigentes em cada período, não constituindo os benefícios concedidos em uma temporada garantia de manutenção para temporadas futuras

2.2. Titularidade da assinatura
Os benefícios são pessoais e intransferíveis, exceto nas hipóteses previstas neste Regulamento.

2.3. Ingressos e validade
O número de Concertos incluídos em cada modalidade de assinatura será especificado no momento da contratação.

A escolha do assento é de exclusiva responsabilidade do comprador no momento da aquisição. Os assentos e espaços reservados a pessoas com deficiência, pessoas com mobilidade reduzida, usuários de cadeira de rodas, pessoas obesas e demais públicos legalmente contemplados deverão ser selecionados exclusivamente pelas pessoas a que se destinam, observadas as condições aplicáveis. A aquisição indevida desses assentos ou espaços não assegura ao comprador o direito à troca, alteração ou remanejamento, os quais poderão ser realizados pela Fundação Osesp, a seu critério e conforme a disponibilidade.

O ingresso adquirido é válido para o concerto, data e horário nele indicados. Após o horário de início do concerto, não é garantido o acesso às salas, tampouco haverá direito a trocas, créditos ou reembolsos em razão do atraso do espectador. Eventual entrada após o início do concerto poderá ser autorizada pela Fundação Osesp, a seu critério operacional, cabendo à equipe de Produção orientar o momento adequado.

2.4. Falecimento ou incapacidade civil do titular
Em caso de falecimento ou incapacidade civil superveniente do titular, a assinatura vigente e eventuais créditos poderão ser transferidos mediante apresentação da documentação prevista no capítulo 5 deste regulamento.

3. DEVOLUÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE INGRESSOS

A devolução de ingresso elegível seguirá, em linhas gerais, as seguintes etapas: solicitação pelo canal disponibilizado pela Fundação Osesp dentro do prazo aplicável; confirmação da elegibilidade do ingresso; disponibilização do crédito ao titular da assinatura, quando cabível; e utilização do crédito para nova aquisição durante a temporada vigente, observadas disponibilidade, preços e condições comerciais aplicáveis.

A devolução e a transferência de ingressos são funcionalidades disponibilizadas exclusivamente aos assinantes da Temporada Osesp, observadas as condições, os procedimentos, os canais e os prazos estabelecidos pela Fundação Osesp.

O assinante poderá solicitar a devolução, desde que respeitado o prazo de 48 horas de antecedência à data do respectivo Concerto, ressalvadas as condições específicas eventualmente estabelecidas pela Fundação Osesp.

3.1. Modalidades
A movimentação de ingressos poderá ocorrer nas seguintes modalidades:
a) devolução: o ingresso elegível é devolvido e o valor efetivamente pago por ele no âmbito da assinatura é disponibilizado ao titular na forma de crédito, observadas as condições e limitações previstas neste Regulamento. O crédito poderá ser utilizado para abatimento do valor de futuras aquisições de ingressos da temporada vigente, de acordo com as regras, prazos e condições estabelecidos pela Fundação Osesp, e não poderá ser utilizado para renovação da temporada subsequente.
b) transferência: o titular poderá transferir seu ingresso a terceiro, de acordo com os procedimentos e canais disponibilizados pela Fundação Osesp, mediante o fornecimento das informações necessárias à efetivação da transferência.
Parágrafo único - Os dados pessoais eventualmente coletados para a realização das transferências serão tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), **e** utilizados exclusivamente para a finalidade de efetivação da transferência, observadas as informações e condições disponibilizadas pela Fundação Osesp.

3.2. Condições de devolução
A solicitação de devolução deverá ser realizada com antecedência mínima de **48 horas de antecedência à data do Concerto,** observados os canais e procedimentos disponibilizados pela Fundação Osesp. Após esse período, o ingresso não poderá ser devolvido e não haverá disponibilização de crédito em razão de sua não utilização.

Eventuais solicitações de reversão de devolução ou transferência observarão os canais, prazos, disponibilidade de ingressos e condições operacionais informados pela Fundação Osesp no momento da solicitação.

Os créditos de ingressos decorrentes de devoluções são pessoais e intransferíveis e destinam-se exclusivamente ao titular da assinatura à qual estiverem vinculados, para abatimento do valor de novas aquisições de ingressos, observadas as condições previstas neste Regulamento.

Os créditos não poderão ser convertidos em dinheiro, transferidos a terceiros, cedidos, comercializados, utilizados para qualquer outra finalidade ou usados para abatimento de renovação da temporada subsequente.

3.3. Regras de utilização dos créditos
Os créditos poderão ser utilizados, durante a temporada vigente, para a aquisição de ingressos para outras apresentações realizadas pela Fundação Osesp, conforme a disponibilidade de ingressos no momento da compra e observados os canais e procedimentos disponibilizados pela Fundação Osesp.

A utilização dos créditos está condicionada à disponibilidade de ingressos no momento da nova aquisição, não havendo garantia de disponibilidade para o mesmo Concerto, série, setor, assento ou categoria originalmente contratados, nem para quaisquer outros Concertos ou apresentações da temporada.

Caso o valor do novo ingresso seja superior ao crédito disponível, o assinante deverá complementar a diferença pelos meios de pagamento disponibilizados pela Fundação Osesp. Caso o valor do novo ingresso seja inferior ao

crédito disponível, o saldo remanescente permanecerá disponível para novas aquisições durante a temporada vigente, observado o prazo de validade dos créditos previsto neste Regulamento.

A utilização, total ou parcial, de créditos decorrentes da devolução de ingressos para aquisição de novos ingressos estará sujeita à cobrança de taxa de conveniência de 20% (vinte por cento) sobre o valor da nova operação, observadas as condições comerciais vigentes no momento da compra. A isenção da taxa de conveniência constitui benefício exclusivo da aquisição da assinatura e não se aplica às aquisições posteriores realizadas com créditos.

Os créditos serão válidos até o término da última apresentação da temporada e, após esse prazo, serão automaticamente encerrados, sem direito a reembolso, restituição ou compensação, independentemente de eventual saldo remanescente. Recomenda-se, portanto, que os créditos sejam utilizados ao longo da temporada, especialmente considerando que a disponibilidade de ingressos poderá ser reduzida nos últimos Concertos.

Eventuais cancelamentos, trocas ou solicitações relacionadas a ingressos adquiridos mediante utilização de créditos observarão as regras específicas aplicáveis à modalidade de compra e a legislação vigente.

3.4. Taxa de conveniência

A taxa de conveniência será aplicada às aquisições de ingressos avulsos realizadas pelos canais digitais de venda, inclusive quando efetuadas mediante utilização, total ou parcial, de créditos decorrentes da devolução de ingressos. Nessas hipóteses, será cobrada taxa de conveniência de 20% (vinte por cento) sobre o valor da nova operação, observadas as condições comerciais vigentes no momento da compra. A isenção da taxa de conveniência constitui benefício exclusivo da aquisição da assinatura e não se aplica às aquisições posteriores realizadas com créditos.

4. CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

4.1. Direito de arrependimento

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor, o consumidor poderá desistir da compra de assinatura realizada fora do estabelecimento comercial, inclusive pela internet ou por telefone, no prazo de 7 (sete) dias corridos, contado da data de confirmação da compra da assinatura.

Para exercer o direito de arrependimento, o consumidor deverá:
a) manifestar a desistência dentro do prazo legal;
b) enviar solicitação por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Fundação Osesp; para o e-mail suporte@ingressosfundacaoosesp.com.br; assinatura@osesp.art.br, e (11) 5039-8723
c) informar dados completos da compra (nome, CPF e série);

O exercício do direito de arrependimento implicará o cancelamento da assinatura e dos benefícios a ela vinculados, incluindo os ingressos ainda não utilizados, o cartão de acesso, quando aplicável, e eventuais créditos decorrentes do Banco de crédito, observadas as disposições legais aplicáveis.

4.2. Demais cancelamentos

Os pedidos de cancelamento de assinatura realizados após o prazo legal para exercício do direito de arrependimento deverão ser formalizados por escrito, pelos canais de atendimento disponibilizados pela Fundação Osesp.

O pedido será analisado pela equipe responsável no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h (exceto feriados e emendas).

Em situações decorrentes de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas, a Fundação Osesp poderá avaliar a possibilidade de cancelamento e eventual restituição de valores, considerando as circunstâncias do caso, os ingressos já utilizados e as demais condições aplicáveis.

Não serão objeto de restituição valores correspondentes a ingressos já utilizados ou a ingressos cuja data de utilização tenha ocorrido anteriormente à solicitação de cancelamento, ressalvadas as hipóteses previstas na legislação aplicável.

4.3. Reembolso por alterações de programação
Alterações de regente, solista, repertório ou outros elementos artísticos da programação não constituem, por si só, motivo para reembolso ou cancelamento da assinatura.

Em casos de cancelamento definitivo do Concerto ou alteração substancial de data e horário, o assinante poderá optar entre:
a) reembolso integral do valor pago; ou
b) reacomodação em data e apresentação alternativas, mediante disponibilidade, a ser escolhida pelo próprio assinante dentre as opções oferecidas pela Fundação Osesp.

4.4. Cancelamento unilateral
A Fundação Osesp poderá cancelar unilateralmente a assinatura e restringir a renovação ou a contratação de novas assinaturas pelo titular quando houver descumprimento comprovado deste Regulamento, do Programa de Integridade da Fundação Osesp ou de outras normas e políticas aplicáveis, pelo período padrão de 2 (dois) anos, assegurada a comunicação ao assinante e observadas as disposições legais aplicáveis. Em casos graves, incluindo fraude, uso indevido de benefícios, comercialização não autorizada de ingressos, condutas que comprometam a segurança, a integridade, a reputação ou o regular funcionamento da Fundação Osesp, ou reincidência em descumprimentos, a restrição poderá ser aplicada por prazo superior, proporcional à gravidade da conduta e devidamente informado ao assinante.

Em caso de cancelamento unilateral da assinatura por iniciativa da Fundação Osesp, o assinante fará jus ao **reembolso proporcional** ao valor dos ingressos ainda não utilizados, conforme cálculo realizado com base nos Concertos remanescentes da temporada vigente. A restituição prevista neste item não abrangerá valores correspondentes a ingressos já utilizados.

4.5. Cálculo do reembolso proporcional:
Sempre que este regulamento prever o reembolso proporcional, o valor a ser restituído será calculado mediante a divisão do valor total pago pela assinatura pelo número total de concertos nela incluídos, multiplicando-se o resultado pelo número de concertos remanescentes na data do cancelamento, conforme a seguinte fórmula:

Valor do reembolso = (Valor total pago pela assinatura ÷ Número total de concertos da assinatura) × Número de concertos remanescentes.

Para fins deste cálculo, serão considerados remanescentes apenas os concertos cuja data de realização seja posterior à data do pedido de cancelamento, excluídos aqueles já realizados ou cujo acesso já tenha sido disponibilizado ao assinante.

4.6. Condições de processamento do reembolso

O reembolso será processado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, no mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

5. SUCESSÃO EM CASO DE FALECIMENTO OU INCAPACIDADE CIVIL

Em caso de falecimento do titular ou de declaração judicial de sua incapacidade civil, o cancelamento ou a transferência de titularidade dependerá da apresentação da seguinte documentação:

a) certidão de óbito ou certidão de curatela;
b) documento de identidade do requerente;
c) comprovante de parentesco ou procuração com poderes específicos, nos casos de falecimento; e
d) comprovante de sucessão legal (Declaração de Inventário ou documento equivalente que comprove o direito à sucessão), nos casos de falecimento.

A análise será realizada caso a caso, observando-se a legislação civil aplicável.

Nas hipóteses de cancelamento da assinatura em razão de falecimento ou incapacidade civil do titular, a Fundação Osesp reembolsará os valores proporcionais aos ingressos ainda não utilizados, calculados a partir da data de apresentação da documentação exigida.

6. MEIA-ENTRADA E GRATUIDADES

Serão observados os direitos à meia-entrada previstos na legislação federal e estadual, incluindo:

a) estudantes, mediante a apresentação de carteira estudantil;
b) idosos com 60 anos ou mais, mediante a apresentação de documento oficial com foto;
c) professores da rede pública de ensino, mediante a apresentação de carteira funcional ou outro documento hábil a comprovar o vínculo;
d) pessoas com deficiência e respectivos acompanhantes, quando previsto em lei, mediante apresentação de documento comprobatório aceito pela legislação aplicável ou pelos canais oficiais informados pela Fundação Osesp;
e) jovens de baixa renda inscritos no programa ID Jovem, do CadÚnico, mediante a apresentação da identificação do programa;
f) aposentados, mediante a apresentação de documento hábil; e
g) outros casos previstos em lei específica, mediante a apresentação do documento previsto na legislação.

Caso não apresente o comprovante no momento de acesso à Sala São Paulo, o comprador deverá complementar o valor correspondente ao ingresso integral.

7. ACESSIBILIDADE

A Sala São Paulo disponibiliza espaços destinados a usuários de cadeiras de rodas e assentos de maior dimensão destinados a pessoas obesas. A Estação Motiva Cultural disponibiliza os espaços e assentos reservados conforme suas características e capacidade física instalada, incluindo aqueles destinados a pessoas com mobilidade reduzida,

usuários de cadeiras de rodas e pessoas que necessitem de assentos de maior dimensão. Os ingressos disponíveis estão sinalizados no mapa de assentos de cada Concerto e deverão ser selecionados de acordo com a necessidade individual do comprador.

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

8.1. Definições

Dados pessoais: informações relacionadas diretamente a uma pessoa física identificada (ex.: número de telefone, e-mail, CPF, data de nascimento), ou que podem levar à identificação de uma pessoa (ex.: localização de GPS, IDs de utilização de aplicações).

Dados pessoais sensíveis: dados sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculados a uma pessoa física, de acordo com os termos da LGPD.

LGPD: Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais no Brasil, em meios físicos ou digitais.

Tratamento (de dados pessoais): toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, armazenamento, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados.

8.2. Tratamento de Dados Pessoais

§1º Para os fins deste Regulamento, a Fundação Osesp atua como controladora dos dados pessoais, sendo responsável pelas decisões de tratamento. Os dados são compartilhados com empresa parceira que atua como operadora, realizando o efetivo tratamento dos dados pessoais, estritamente dentro das finalidades de operação do sistema de assinaturas. A empresa parceira operadora de bilheteria é indicada de forma clara no *website* de assinaturas, e a ela cabem as responsabilidades estritamente relacionadas à operação.

§2º A quantidade e a categoria de informações coletadas sob este Regulamento variam conforme o uso que o usuário faz. Todos os dados coletados ou fornecidos diretamente pelo titular dos dados pessoais são tratados como confidenciais, e somente os usaremos para os fins aqui descritos e/ou autorizados diretamente. Os tipos de dados coletados estão descritos abaixo:

I - Dados de identificação: nome completo, CPF, RG, data de nascimento;
II - Dados de contato: e-mail, telefone, endereço residencial;
III - Dados de pagamento: informações de cartão de crédito (apenas para processamento);
IV - Dados de navegação: logs de acesso ao sistema do Banco de Ingressos;
V - Dados de terceiros: informações de destinatários em transferências de ingressos.

§3º Todos os dados solicitados e coletados pela Fundação Osesp sob este Regulamento estão relacionados com a perfeita execução das assinaturas e operação do Banco de Ingressos, nos termos aqui descritos, em conformidade com a LGPD e de acordo com as finalidades listadas abaixo. A Fundação Osesp também poderá tratar os dados pessoais para outros fins, na forma e nos limites do consentimento correspondente concedido (quando necessário),

e no limite do que for permitido ou exigido pela lei – por exemplo, para cumprir deveres de prestação de contas junto aos órgãos reguladores.

I - Execução do contrato de assinatura;
II - Operação de devolução e compra de ingressos;
III - Comunicação com assinantes;
IV - Cumprimento de obrigações legais;
V - Exercício regular de direitos da Fundação Osesp.

8.3. Direitos dos Titulares De Dados
§1º São garantidos aos titulares de dados pessoais todos os direitos previstos na LGPD, incluindo:
I - Confirmação da existência de tratamento;
II - Acesso aos dados pessoais;
III - Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
IV - Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, exceto aqueles que são obrigatórios para Prestação de contas;
V - Portabilidade dos dados a outro fornecedor;
VI - Eliminação dos dados tratados com consentimento;
VII - Revogação do consentimento;
VIII - Oposição ao tratamento em casos específicos.

Sempre que o titular de dados pretender exercer seus direitos, a Fundação Osesp poderá solicitar algumas informações complementares para fins de comprovação da sua identidade, buscando impedir fraudes, garantir a segurança e privacidade.

No ato da compra de assinaturas, o titular de dados manifesta ciência do Programa de Integridade da Fundação Osesp e deste Regulamento. Também será possível optar por autorizar o uso de seus dados para outras finalidades relacionadas, como comunicações de marketing da Fundação Osesp.

O titular de dados pessoais é responsável por garantir que os dados fornecidos são verdadeiros e atuais, bem como pela indicação dos tratamentos autorizados por meio de ferramenta de *opt-in.*

§2º As solicitações referentes aos direitos dos titulares devem ser encaminhadas para o e-mail **osesp.lgpd@osesp.art.br.**

A Fundação Osesp se compromete a responder todas as requisições dos titulares em um prazo razoável e sempre em conformidade com a legislação ou a regulação aplicável, observando o limite geral de 15 (quinze) dias corridos, quando não houver justificativa para prazo maior.

8.4. Segurança e Retenção De Dados
§1º A Fundação Osesp adota medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas.

§2º A Fundação Osesp manterá os dados pessoais somente pelo tempo que for necessário ou autorizado para cumprir com as finalidades deste Regulamento, inclusive para fins de cumprimento de quaisquer obrigações legais, contratuais, de prestação de contas ou requisição de autoridades competentes.

Para os casos gerais, os dados pessoais serão mantidos pelo período necessário ao cumprimento das finalidades para as quais foram coletados, observando os parâmetros abaixo:
I - Dados de assinantes: até 5 (cinco) anos após o término da última assinatura;
II - Dados de transferências: até 30 (trinta) dias após o evento;
III - Dados de comunicação: até 2 (dois) anos;
IV - Dados exigidos por lei: pelo prazo legal aplicável.

A Fundação Osesp cumprirá pedidos de exclusão de dados pessoais mediante solicitação ou diante de obrigações legais. Nesse caso, esses dados serão excluídos definitivamente, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória de registros previstas na legislação, e os casos em que essa manutenção for permitida por lei.

§3º A Fundação Osesp adota medidas técnicas e administrativas adequadas para proteger os seus dados pessoais contra acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. Os dados serão armazenados em um ambiente operacional seguro que não é acessível ao público, respeitando a legislação vigente.

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, a Fundação Osesp comunicará à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares afetados no prazo legal.

A Fundação Osesp não se responsabiliza pelo tratamento de dados pessoais realizado por terceiros que atuem como controladores independentes. Nessas hipóteses, o tratamento será regido pelas respectivas políticas de privacidade, sem prejuízo das responsabilidades atribuídas à Fundação Osesp pela legislação aplicável quando houver sua participação no tratamento.

9. COMUNICAÇÕES

Com o objetivo de garantir autenticidade, segurança das informações e rastreabilidade das solicitações, todas as comunicações formais entre os assinantes e a Fundação Osesp deverão ocorrer exclusivamente pelos canais oficiais listados abaixo:
a) e-mail institucional: assinatura@osesp.art.br (assuntos relativos a assinaturas);
b) e-mail: suporte@ingressosfundacaoosesp.com.br (suporte técnico à plataforma de ingressos);
c) e-mail: osesp.lgpd@osesp.art.br (dúvidas ou solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais);
d) telefone e WhatsApp: (11) 5039-8723, com atendimento 24 horas, 7 dias por semana, conforme disponibilidade do sistema;
e) bilheteria física do Complexo Cultural Júlio Prestes, localizada na Praça Júlio Prestes, 16 – São Paulo/SP, durante o horário de funcionamento divulgado no site oficial; e
f) site institucional: www.osesp.art.br e www.salasaopaulo.art.br.

A Fundação Osesp não realiza atendimentos, confirmações de dados ou solicitações de pagamento por outros canais, incluindo perfis pessoais, aplicativos de mensagens, redes sociais ou links externos não hospedados nos domínios acima mencionados.
Comunicados oficiais, atualizações de regulamento e informações relevantes sobre assinaturas serão enviados exclusivamente por e-mail, utilizando o endereço cadastrado pelo titular no momento da compra.

É de responsabilidade do assinante manter seus dados de contato atualizados no sistema, especialmente endereço de e-mail e telefone, para garantir o recebimento das comunicações oficiais.

Em caso de suspeita de fraude, tentativa de golpe ou comunicação não reconhecida, o assinante deverá contatar imediatamente a Fundação Osesp por meio dos canais oficiais, para verificação e bloqueio preventivo de sua conta, se necessário.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Alterações

Este Regulamento poderá ser alterado pela Fundação Osesp mediante comunicação prévia aos assinantes, observada a legislação aplicável e preservados os direitos já adquiridos em relação às assinaturas contratadas antes da alteração, salvo quando a mudança decorrer de obrigação legal, decisão de autoridade competente ou necessidade operacional devidamente comunicada.

As alterações serão comunicadas ao assinante por meio do e-mail cadastrado pelo titular da assinatura e publicadas no site oficial da Fundação Osesp.

10.2. Legislação aplicável

Este regulamento submete-se às disposições do Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis.

10.3. Força maior

A Fundação Osesp não se responsabiliza pelo descumprimento de obrigações decorrente de caso fortuito ou força maior, incluindo, mas não se limitando a:

a) pandemias, epidemias ou emergências sanitárias;
b) desastres naturais ou fenômenos climáticos extremos;
c) determinações governamentais que impeçam a realização de eventos;
d) greves ou paralisações que afetem o funcionamento do Complexo Cultural Júlio Prestes; ou
e) falhas generalizadas de infraestrutura urbana.

Em casos de força maior que impeçam a realização de Concertos, a Fundação Osesp informará aos assinantes as alternativas aplicáveis, que poderão incluir reacomodação em nova data, crédito ou reembolso proporcional, conforme a natureza do impedimento, a legislação vigente e as condições específicas da apresentação afetada.

10.4. Vigência

Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação no site oficial da Fundação Osesp revogando as disposições em contrário.