

REGULAMENTO DE ASSINATURAS DA FUNDAÇÃO OSESP

APROVAÇÕES	
Elaborado por:	Assinaturas e Bilheteria
Revisado por:	Compliance
	Encarregada de Proteção de Dados Pessoais
Aprovado por:	Diretoria Executiva
Publicado em:	24 de outubro de 2025

OBJETIVO

O presente regulamento estabelece as condições, direitos e obrigações relacionadas às Assinaturas da Temporada Oseps, 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 Oseps, desenvolvida pela Fundação Oseps. A aquisição de assinatura implica na aceitação integral dos termos deste regulamento.

SUMÁRIO

1. Definições	3
2. Condições gerais	3
Benefícios do assinante	3
Titularidade da assinatura	3
Ingressos e validade	3
Cancelamento da assinatura	3
Falecimento ou incapacidade civil do titular	4
3. Devolução e transferência de ingressos	4
Modalidades	4
Condições de devolução	4
Utilização dos créditos	4
Suporte	5
4. Cancelamentos e reembolsos	5
Direito de arrependimento	5
Demais cancelamentos	5
Alterações de programação	5
Condições de processamento do reembolso	6
5. Sucessão em caso de falecimento ou incapacidade civil	6
6. Meia-entrada e gratuidades	6
7. Acessibilidade	6
8. Proteção de Dados Pessoais	6
9. Comunicações	9
10. Disposições finais	9
Alterações	9
Legislação aplicável	9

Força maior 9

Vigência 10

1. DEFINIÇÕES

Assinatura: as Assinaturas da Temporada Osesp consistem na aquisição antecipada de um conjunto de ingressos que garantem ao titular o direito de acesso a concertos previamente definidos ou selecionados, conforme o tipo de assinatura contratada.

Assinatura fixa: assegura ao titular a manutenção do mesmo assento numerado em todos os concertos da série adquirida ao longo da temporada.

Assinatura flexível: permite a livre escolha de datas e concertos, dentro da temporada vigente, conforme a disponibilidade de assentos no momento da compra.

Temporada: a temporada compreende o período anual definido pela programação oficial da Osesp, normalmente entre os meses de março e dezembro.

Ingressos avulsos: aqueles adquiridos individualmente, sem vínculo com planos de assinatura, sujeitos à disponibilidade de assentos e aos preços vigentes no momento da compra e que não conferem ao comprador os benefícios exclusivos destinados aos assinantes.

2. CONDIÇÕES GERAIS

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;
- 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 para assinantes fixos para a temporada subsequente, com prazo preferencial divulgado previamente pela Fundação Osesp;
- e) entrega gratuita dos ingressos físicos ou cartão de acesso na Sala São Paulo ou Estação Motiva Cultural no primeiro concerto de cada assinatura ou retirada *in loco* na bilheteria da Sala São Paulo; e
- f) devolução de ingressos não utilizados em troca de créditos.

Titularidade da assinatura

Os benefícios são pessoais e intransferíveis, exceto nas hipóteses previstas neste regulamento.

Ingressos e validade

O número de concertos incluídos em cada modalidade de assinatura será especificado no momento da contratação.

O ingresso adquirido é válido até o horário de início do espetáculo. Após esse horário, não serão mais garantidos o acesso à sala nem o direito a trocas ou reembolsos. Se houver possibilidade de entrada, a critério da Fundação Osesp, a equipe de Produção orientará o momento adequado.

Cancelamento da assinatura

A Fundação Osesp se reserva o direito de cancelar uma assinatura unilateralmente, sem possibilidade de renovação ou novas aquisições, por tempo indeterminado, para qualquer assinante da Fundação Osesp, em caso de descumprimento da [Programa de Integridade](#).

Em caso de cancelamento unilateral, 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.

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 e a transferência de ingressos, em troca de créditos, são funcionalidades digitais destinadas exclusivamente aos assinantes da Temporada Osesp, e que possibilita ao assinante, em um prazo máximo de 48 horas de antecedência à data do Concerto, sinalizar, via sistema ou para a equipe de atendimento, que não utilizará seus ingressos.

Modalidades

O sistema opera duas modalidades de movimentação de ingressos, sendo:

- a) **devolução:** o ingresso é convertido em crédito virtual, que poderá ser utilizado pelo titular para resgate de outro ingresso da mesma temporada, observadas as regras e prazos estabelecidos. A devolução do(s) ingresso(s) resulta na inclusão de créditos, na área logada do assinante, referentes ao valor pago pelos ingressos no ato da assinatura; e
- b) **transferência:** o titular transfere seu ingresso nominalmente a terceiro através da plataforma digital, informando nome completo e e-mail do destinatário.

Parágrafo único - Os dados pessoais coletados nas transferências são tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), sendo utilizados exclusivamente para a finalidade de efetivação da transferência, não configurando a criação de uma conta.

Condições de devolução

A devolução deve acontecer, em um prazo máximo de 48 horas de antecedência à data do concerto. Após esse período o ingresso não pode ser devolvido e não será somado crédito na conta do assinante.

Em caso de arrependimento da devolução, o ingresso somente poderá ser reavido se ainda estiver disponível no site de vendas. Já em caso de arrependimento da transferência, o ingresso poderá ser reavido pelo titular a qualquer momento, se ainda não tiver sido utilizado pelo terceiro.

Os créditos serão automaticamente expirados e cancelados ao término da última apresentação da temporada, sem direito a reembolso ou compensação.

Recomenda-se que a utilização aconteça gradualmente ao longo do ano, tendo em vista que os últimos concertos do ano poderão ter uma escassez de ingressos disponíveis.

Utilização dos créditos

O crédito gerado em caso de devoluções, disponível na área logada do assinante, poderá ser utilizado, a qualquer momento, para a aquisição de ingressos de outros concertos realizados pela Fundação Osesp no Complexo Cultural Júlio Prestes durante o ano vigente, conforme disponibilidade de ingressos livres no mapa de assentos.

Caso o novo ingresso tenha valor superior ao crédito disponível, basta complementar a diferença no momento da aquisição. Em caso de valor inferior, o saldo remanescente permanecerá na Conta do assinante para utilização na compra de ingressos avulsos durante o ano calendário vigente.

Caso assinante precise devolver o ingresso comprado utilizando os créditos disponíveis em sua conta, será considerada a Política de Cancelamento descrita abaixo.

Suporte

O sistema digital de devolução de ingressos opera através do sistema: <https://ingressosfundacaoOsesp.com.br> com autenticação via e-mail cadastrado e senha. Ou pelos canais: WhatsApp e Telefone: (11) 5039-8723 – 24h por dia, 7 dias por semana, e e-mail: suporte@ingressosfundacaoOsesp.com.br

A Fundação Osesp não se responsabiliza por falhas temporárias no sistema, interrupções de conectividade ou indisponibilidade técnica, garantindo, contudo, atendimento alternativo por e-mail assinatura@Osesp.art.br e telefone, de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h.

4. CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

Direito de arrependimento

Conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor (art. 49 da Lei federal nº 8.078/90), o consumidor pode desistir da compra de assinatura realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone) no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data da confirmação da compra.

Para exercer o direito de arrependimento, o consumidor deverá:

- a) manifestar a desistência dentro do prazo legal;
- b) enviar solicitação para o e-mail suporte@ingressosfundacaoOsesp.com.br;
- c) informar dados completos da compra (nome, CPF e série); e
- d) apresentar justificativa (opcional, mas recomendável).

Após o exercício do direito de arrependimento, todos os benefícios da assinatura (ingressos, cartão de acesso, créditos no Banco de Ingressos) ficam automaticamente cancelados.

Demais cancelamentos

Os demais pedidos de cancelamento de assinatura deverão ser formalizados exclusivamente por escrito, através do e-mail oficial assinatura@Osesp.art.br.

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).

Em alguns casos, a Fundação Osesp poderá reembolsar parte do valor da assinatura no ato do cancelamento. Os critérios para viabilizar o reembolso incluem a análise de justificativa apresentada pelo solicitante e situações de caso fortuito ou força maior devidamente comprovadas.

Em nenhuma hipótese serão reembolsados valores referentes a ingressos já utilizados ou cuja data de utilização seja anterior ao pedido de cancelamento.

Alterações de programação

A alteração de regente, solista ou repertório não configura motivo para reembolso.

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) acomodação em data e apresentação alternativas, mediante disponibilidade, a ser escolhida pelo próprio assinante dentre as opções oferecidas pela Fundação Osesp.

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, a Fundação Osesp reembolsará os valores proporcionais aos ingressos não utilizados a partir da data da solicitação.

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, mediante a apresentação de laudo médico ou documento comprovando a deficiência;
- 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 e a Estação Motiva Cultural dispõem de assentos adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e usuários de cadeiras de rodas.

A Sala São Paulo e a Estação Motiva Cultural disponibilizam assentos adaptados conforme sua capacidade física instalada. Os ingressos disponíveis estão sinalizados no mapa de assentos de cada concerto e devem ser adquiridos conforme necessidade individual.

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. Dados pessoais de crianças e adolescentes são sempre considerados sensíveis.

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 **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. Os tratamentos realizados por terceiros serão regidos por suas respectivas políticas de privacidade.

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

Alterações

Este regulamento poderá ser alterado a qualquer tempo, mediante comunicação prévia aos assinantes.

As alterações serão comunicadas através do e-mail cadastrado do titular da assinatura e publicadas no site oficial da Fundação Osesp

Legislação aplicável

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

Para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes deste regulamento, fica eleito o foro central da Comarca de São Paulo - SP, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

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, os assinantes terão direito à reacomodação em nova data ou reembolso proporcional.

Vigência

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