

Regulamin sprzedaży biletów on-line

I. Słownik pojęć

1. **Muzeum** – Muzeum Zabawek i Zabawy z siedzibą w Kielcach, pod adresem: Pl. Wolności 2, 25-367 Kielce, NIP: 6570461787, REGON: 001181972, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury Miasta Kielce pod nr 3/96,
2. **System** – system sprzedaży biletów online na zwiedzanie ekspozycji znajdujących się w Muzeum, dostępny pod adresem strony internetowej: www.muzeumzabawek.eu.
3. **Operator płatności** - PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-198, ul. Pastelowa 8.
4. **Zwiedzanie** – zwiedzanie indywidualne dostępne dla zwiedzających Muzeum, do wykorzystania w trakcie miesiąca kalendarzowego, w którym zakupiony był bilet oraz zgodnie z regulaminami zwiedzania dostępnymi na stronie internetowej www.muzeumzabawek.eu.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży online biletów indywidualnych na Zwiedzanie, za pośrednictwem Systemu.
6. **Numer zamówienia** – numer transakcji zakupu biletów zrealizowany w systemie.
7. **Kupujący** – osoba dokonująca zakupu biletów indywidualnych online na Zwiedzanie Muzeum.
8. **Bilet** – dokument uprawniający do skorzystania z wejścia na Zwiedzanie w określonym terminie, lokalizacji, zawierający opłatę za Zwiedzanie, zgodnie z danymi zawartymi na bilecie.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu online biletów indywidualnych na Zwiedzanie Muzeum.
2. Muzeum oferuje usługi zakupu online biletów indywidualnych w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Systemie oraz na stronie internetowej Muzeum.
3. Warunkiem koniecznym do zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, jest zapoznanie się z Regulaminem oraz potwierdzenie faktu zapoznania się z nim i zaakceptowania jego treści poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Systemie przed dokonaniem płatności. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem i przepisami obowiązującego prawa.
4. Z treścią Regulaminu można zapoznać się na stronie internetowej Systemu.

5. Wejścia na Zwiedzanie są możliwe wyłącznie w godzinach udostępniania ekspozycji Muzeum, z uwzględnieniem wskazanej przez Muzeum ostatniej godziny wejścia przed zamknięciem.

III. Zakup biletów indywidualnych online

1. Zakup biletów za pośrednictwem Systemu jest możliwy po wypełnieniu formularza zakupu oraz stosowania się do instrukcji zawartych w Systemie. Kupujący zobowiązany jest do uważnego i kompletnego wypełnienia formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w Systemie może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania biletu lub zwrotu kosztów zgodnie z pkt. VI Regulaminu.
2. System umożliwia zakup w jednej transakcji maksymalnie 5 (pięciu) pojedynczych biletów wstępu. Wykorzystanie biletu następuje wyłącznie w miesiącu kalendarzowym zakupu biletu. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo.
3. Kupujący nie ma możliwości wyboru w Systemie biletów bezpłatnych.
4. Przy zakupie online biletów, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego.
5. Ceny biletów są podane w Złotych Polskich (PLN) oraz zawierają podatek VAT.
6. Zakup biletów odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem sprzedaży biletów on-line.
7. Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania przez Muzeum potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego.
8. Zapłata niepotwierdzona przez Operatora płatności w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Kupujący zostanie poinformowany w wiadomości e-mail wysłanej przez System na adres podany podczas procesu zakupu.
9. Jeśli płatność z konta Kupującego została zrealizowana, a System w związku z upływem 15 min. na realizację płatności dokonał anulowania zamówienia należy, wykorzystując numer transakcji i hasło z systemu Operatora płatności, dokonać ponownego zakupu biletów używając jako formę płatności opcji „użyj przedpłaty”. Jeśli ponowny zakup nie będzie możliwy ze względu na brak odpowiedniej puli biletów do sprzedaży prosimy o kontakt telefoniczny 690 559 979.
10. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez wskazanego Operatora płatności.
11. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. 2018 poz. 2519).
12. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania wybrać opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Faktury wystawiane są po dokonaniu

płatności. Wybierając opcję faktury Kupujący wyraża zgodę na przesłanie faktury w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail. Zgoda nie wyłącza prawa Muzeum do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.

13. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów online Kupujący otrzyma z Systemu potwierdzenie dokonania zamówienia, przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Kupującego adres e-mail ze wskazaniem lokalizacji, nr zamówienia, liczby zamówionych biletów, przedmiotu zamówienia, okresu do (jeśli dotyczy) oraz wartością zamówionych biletów.
14. Kupujący, który wybierze w systemie sprzedaży online bilety ulgowe, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na Zwiedzanie. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia oraz nie podlegają zwrotowi.
15. Po otrzymaniu potwierdzenia płatności od Operatora płatności, Bilet w formacie PDF zostanie przesłany na podany adres e-mail. Kupujący powinien niezwłocznie zweryfikować poprawność i zgodność Biletu z zamówieniem.
16. Muzeum nie odpowiada za niedostarczenie Biletu w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
17. Bilet wydrukowany, bądź zapisany na urządzeniu mobilnym podlega weryfikacji przed wejściem na Zwiedzanie i stanowi tytuł do Zwiedzania.
18. Muzeum zastrzega sobie prawo do odmowy Zwiedzania w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja jest niemożliwa.
19. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Systemu z powodu wyczerpania się ich puli, nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w kasie Muzeum.
20. System funkcjonuje poprawnie na najnowszych wersjach przeglądarek Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Internet Explorer oraz Opera. Przeglądarkami rekomendowanymi dla Systemu są przeglądarki Chrome oraz Firefox. Wymagane do współpracy z Systemem jest komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet oraz skrzynka poczty elektronicznej .

IV. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych zebranych w trakcie procesu zakupów biletów online jest Muzeum Zabawek i Zabawy.
2. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania internetowego zakupu Biletów. Brak podania wymaganych danych uniemożliwia realizację usług, w tym zamówienia i kontaktu.

3. Podczas zakupu Biletów online istnieje możliwość zamówienia usługi Newsletter na podstawie wyrażonej zgody. Na podany przez Kupującego adres poczty elektronicznej (adres e-mail), wysyłana jest przez Muzeum informacja w formie listu elektronicznego (e-mail) zawierająca ofertę działalności Muzeum. Usługa Newsletter świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony na podany adres e-mail.
4. Podane dane osobowe są przetwarzane w celu wykonywania umowy, tj. zakupu Biletów za pośrednictwem Systemu i/lub założenia oraz zarządzania Kontem Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit b RODO), a po jej wykonaniu lub rozwiązaniu, w celu realizacji obowiązków przewidzianych przepisami prawa, m.in. w celach rachunkowości i sprawozdawczości (art. 6 ust. 1 lit c RODO), jak również w celu ewentualnego ustalania i dochodzenia roszczeń (uzasadniony interes administratora, art. 6 ust. 1 lit f RODO).
5. Dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami, tj.:
 - dla kupujących którzy poprosili o wystawienie faktury za zakupioną usługę przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego w którym upłynął termin płatności podatku (art.70 §1 i art.86 §1 Ordynacji podatkowej),
 - dla pozostałych kupujących przez okres 2 lat od daty transakcji celem potwierdzenia realizacji usługi i otrzymania płatności za jej realizację,
 - w przypadku wyrażenia zgody na przesyłanie Newslettera do momentu odwołania zgody.
6. Zebrane dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane w imieniu administratora wyłącznie na podstawie stosownych umów powierzenia przetwarzania danych, m.in. Przelewy24.pl, dostawcom usług IT, usług hostingowych, a także organom administracji i upoważnionym podmiotom na podstawie stosownych przepisów prawa.
7. Kupujący ma prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych (w zakresie w jakim podstawą przetwarzania jest wykonanie umowy lub zgoda) oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Kupujący ma również prawo wniesienia skargi do Prezesa UODO w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
8. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu.
9. We wszelkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Muzeum e-mail: iod@muzeumzabawek.eu
10. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych, ich ochrony i przysługujących praw są dostępne na stronie internetowej www.muzeumzabawek.eu w zakładce Polityka prywatności.

V. Reklamacje

1. Kupujący może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu online biletów wysyłając wiadomość e-mail na adres m.barabasz@muzeumzabawek.eu lub listownie na adres Muzeum z dopiskiem „Reklamacja – Bilety online” w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.
2. W reklamacji Kupujący powinien wskazać: imię i nazwisko, adres e-mail, czego dotyczy reklamacja, podać nr zamówienia oraz przyczynę reklamacji. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
3. Muzeum nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
4. Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych do sprzedaży w Systemie.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Muzeum reklamacji. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Muzeum poinformuje Kupującego o jej rezultacie na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

VI. Zwrot biletów

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287) konsument nie posiada uprawnienia do odstąpienia od umowy sprzedaży Biletów zawartej przy zastosowaniu Systemu.
2. Bilety zakupione przez System nie podlegają wymianie lub zwrotowi.
3. W przypadku, gdy Zwiedzanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum poinformuje o tym fakcie Kupującego oraz dokona zwrotu wpłaconej kwoty za pośrednictwem Operatora płatności.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu z przyczyn niezawinionych przez Muzeum.

VII. Postanowienia końcowe

1. Bilety zakupione przez System nie mogą być kopiowane lub przerabiane.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Systemu prosimy o kontakt telefoniczny pod numerem telefonu 690 559 979.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego.
5. Kupujący, przy zakupie online biletów zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przysyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
6. Dokonywanie zakupu online biletów za pośrednictwem Systemu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Kupujący, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Kupujący.
7. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży internetowej Biletów na Zwiedzanie oraz prawo do wstrzymania sprzedaży internetowej w dowolnej chwili z przyczyn losowych lub technicznych.