

REGULAMIN SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ BILETÓW W MUZEUM BITWY POD GRUNWALDEM W STĘBARKU

1. POJĘCIA

1.1. „Muzeum” – Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku, z siedzibą w Stębark 70a, 14-107 Gierzwałd, zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury Samorządu Województwa Warmińsko-Mazurskiego pod numerem 12, NIP: 7412113786, REGON: 280589330.

1.2. „Regulamin” – Regulamin sprzedaży internetowej biletów Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku.

1.3. „System” – iKSORIS, system sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.

1.4. „Strona” – Strona internetowa: bilety.muzeum-grunwald.pl, służąca do sprzedaży biletów przez System.

1.5. „Kupujący” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu.

1.6. „Wydarzenie” – ekspozycja lub grupa ekspozycji w Muzeum, dla których obowiązują wspólne rodzaje biletów, lub jednostkowe wydarzenia organizowane przez Muzeum, dla których Muzeum decyduje się prowadzić sprzedaż internetową biletów.

1.7. „Bilet” – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania określonych ekspozycji Muzeum lub udział w określonym wydarzeniu organizowanym przez Muzeum.

1.8. „Strona płatności” – strona internetowa, administrowana przez firmę PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej biletów z wykorzystaniem Systemu sprzedaży internetowej przez Muzeum.

2.2. Warunkiem skorzystania z Systemu jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego warunków. Zaakceptowanie Regulaminu stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Kupującym, a Muzeum.

2.3. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

2.4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:

2.4.1. komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet

2.4.2. skrzynka poczty elektronicznej

2.4.3. konto bankowe z dostępem do Internetu

3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA

3.1. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności:

3.1.1. wybór Wydarzenia, rodzaju i ilości Biletów

3.1.2. poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia lub założenie Konta Użytkownika.

3.1.3. sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia

3.1.4. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków Regulaminu

3.1.5. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w opcję "PŁACĘ"

3.1.6. przejście do Strony płatności.

3.2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o utworzeniu zamówienia.

3.3. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu ilości biletów dostępnych dla poszczególnych Wydarzeń oraz w ramach jednego zamówienia, jeśli będzie tego wymagał charakter danego Wydarzenia i ograniczona liczba dostępnych biletów.

4. OPŁATA I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

4.1. Kupujący zobowiązany jest do opłaty zamówienia w terminie do dwóch godzin od jego utworzenia. Nieopłacenie zamówienia w terminie powoduje jego automatyczne usunięcie. W przypadku usunięcia zamówienia do Kupującego, na wskazany przez niego adres e-mail, zostanie automatycznie wysłana wiadomość o anulowaniu zamówienia.

4.2. Kupujący dokonuje płatności za utworzone zamówienie poprzez Stronę płatności.

4.3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo.

4.4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.

4.5. Muzeum wystawia faktury na życzenie Kupującego, po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania przez Kupującego poprzez zaznaczenie opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” w trakcie składania zamówienia oraz podania pełnych i poprawnych danych niezbędnych do jej wystawienia. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności. Po dokonaniu zakupu bez wyboru opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” i podania danych niezbędnych do wystawienia faktury, wystawienie faktury będzie niemożliwe.

4.6. Zaznaczając opcję „Chcę otrzymać fakturę VAT”, Kupujący wyraża zgodę na przesyłanie faktury, w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail. Zgoda nie wyłącza prawa Muzeum do wystawiania i przesyłania faktury w formie papierowej.

4.7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego, nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.

4.8. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z systemu PayU.

4.9. Przyjęcie płatności i realizacja zamówienia zostanie potwierdzone automatycznie wygenerowaną przez System wiadomością e-mail - na adres wskazany przez Kupującego zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca zakupione Bilety zapisane w pliku w formacie PDF.

4.10. Koszty połączenia w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.

4.11. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego danych dotyczących zamówienia osobom trzecim. Udostępnienie Biletu przez Kupującego osobie trzeciej wiąże się z ryzykiem wykorzystania przez tą osobę Biletu. Muzeum honoruje Bilet osoby, która w takim przypadku zgłosi się jako pierwsza.

4.12. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.

5. BILETY

5.1. Ceny biletów określa cennik Muzeum. Muzeum publikuje ceny biletów na swojej stronie internetowej: www.muzeum-grunwald.pl

5.2. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

5.3. System umożliwia zakup wybranych biletów z cennika Muzeum.

5.4. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem Systemu nie oznacza braku biletów w kasie oddziału Muzeum.

5.5. Termin ważności określony jest na bilecie.

5.6. Termin ważności biletów zakupionych w kasie oddziału może się różnić od terminu ważności biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu.

5.7. Realizacja Biletu następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu na wystawę (wydrukowany bilet otrzymany w wiadomości e-mailowej).

5.8. Osoby, które zakupiły bilety ulgowe zobowiązane są w dniu wizyty wraz z biletami okazać pracownikom Muzeum dokumenty uprawniające do zniżki.

5.9. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi.

5.10. Bilety ulgowe przysługują za okazaniem stosownych dokumentów:

- 5.10.1 uczniom szkół systemu oświaty, słuchaczom kolegiów pracowników służb społecznych, studentom oraz doktorantom;
- 5.10.2 uczniom szkół, studentom oraz doktorantom będącym obywatelami państw członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej oraz państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;
- 5.10.3 uczniom szkół prowadzonych przez organizacje społeczne za granicą, zarejestrowanych w bazie prowadzonej przez upoważnioną jednostkę podległą ministrowi właściwemu do spraw oświaty i wychowania, w okresie pobierania nauki języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim, nie dłużej niż do ukończenia 18. roku życia;
- 5.10.4 uczniom szkół funkcjonujących w systemach oświaty innych państw w okresie pobierania nauki języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim, nie dłużej niż do ukończenia 18. roku życia;
- 5.10.5 uczniom sekcji polskich funkcjonujących w szkołach działających w systemach oświaty innych państw, nie dłużej niż do ukończenia 18. roku życia;
- 5.10.6 uczniom szkół europejskich działających na podstawie [Konwencji](#) o Statucie Szkół Europejskich, sporządzonej w Luksemburgu dnia 21 czerwca 1994 r. (Dz. U. z 2005 r. poz. 10) pobierającym naukę języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim, nie dłużej niż do ukończenia 18. roku życia;
- 5.10.7 osobom powyżej 65. roku życia, emerytom, rencistom, rencistom socjalnym, a także osobom niepełnosprawnym wraz z opiekunami, będącym obywatelami państw członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej oraz państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stron umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym;
- 5.10.8 nauczycielom:
 - a) szkół i placówek systemu oświaty, zakładów poprawczych i schronisk dla nieletnich,
 - b) szkół działających w państwach członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej oraz państwach członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - stronach umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym,
 - c) szkół prowadzonych przez organizacje społeczne za granicą, zarejestrowanych w bazie prowadzonej przez upoważnioną jednostkę podległą ministrowi właściwemu do spraw oświaty i wychowania,
 - d) uczącym języka polskiego, historii, geografii, kultury polskiej lub innych przedmiotów nauczanych w języku polskim w:
 - szkołach funkcjonujących w systemach oświaty innych państw,
 - sekcjach polskich funkcjonujących w systemach oświaty innych państw,

- szkołach europejskich działających na podstawie [Konwencji](#) o Statucie Szkół Europejskich, sporządzonej w Luksemburgu dnia 21 czerwca 1994 r.;
- 5.10.9 osobom fizycznym odznaczonym odznaką "Za opiekę nad zabytkami", odznaką honorową "Zasłużony działacz kultury", odznaką honorową "Zasłużony dla Kultury Polskiej" lub wyróżnionym tytułem honorowym "Zasłużony dla Kultury Narodowej";
- 5.10.10 kombatantom.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1. W trakcie procesu rezerwacji i zakupu biletów online Kupujący przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe.

6.2. Administratorem wszystkich podanych danych w systemie rezerwacji i sprzedaży jest Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku, Stębark 70a, 14-107 Gierzwałd adres email:biuro@muzeumgrunwald.pl, tel.: 89 647-22-27, Inspektor Ochrony Danych adres email: inspektor@cbi24.pl.

6.3. Dane osobowe przetwarzane będą w celach rezerwacji i sprzedaży biletów na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b, c i f oraz art. 6 ust 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady(EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu danych (RODO), niezbędnego kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu.

6.4. Administrator przetwarza dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line obejmujące: obowiązkowo imię i nazwisko, adres e-mail, zaś dobrowolnie numer telefonu. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję Faktura VAT oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.

6.5. Kupujący posiada prawo:

- do uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jej dotyczące, a jeżeli ma to miejsce, jest uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz stosowanych w tym zakresie informacji, a także otrzymania ich kopii w uzasadnionych przypadkach,
- żądania usunięcia danych w uzasadnionych przypadkach,
- do przenoszenia danych w uzasadnionych przypadkach,
- do ograniczenia przetwarzania,
- do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
- do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji, gdy uzna on, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).

Ponadto w zakresie danych osobowych, których podanie jest dobrowolne Kupującemu przysługuje prawo do cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody wyrażonej przed jej cofnięciem. Oświadczenie o cofnięciu zgody na przetwarzanie danych osobowych wymaga jego złożenia w formie pisemnej lub elektronicznej na adres mailowy Administratora.

6.6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niepodanie danych może skutkować niemożliwością rezerwacji i sprzedaży biletu. W przypadku zamówienia faktury, podanie podstawowych danych jest obowiązkowe i wynika m.in. z ustawy o rachunkowości.

6.7. Do złożenia zamówienia konieczne jest wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w zakresie wykraczającym poza wymagane dane na podstawie przepisów prawa do zawarcia umowy zakupu biletu.

6.8. Odbiorcą danych osobowych Kupującego będą podmioty uprawnione do tego na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, które na podstawie zawartych umów przetwarzają dane osobowe w imieniu Administratora.

6.9. Dane osobowe Kupującego nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy lub organizacji międzynarodowej.

6.10. Dane osobowe Kupującego będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, lecz nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym o profilowaniu.

6.11. Dane osobowe są chronione i przetwarzane przez administratora zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t. j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24).

6.12. Dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami tj.:

- a. 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)
- b. dla pozostałych kupujących przez okres 2 lat od daty transakcji celem potwierdzenia realizacji usługi i otrzymania płatności za jej realizację,

oraz przez okres przewidziany przez przepisy archiwizacyjnych.

6.13. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych zostanie przesłana do Kupującego wraz z powiadomieniami automatycznie wysyłanymi przez System, na adres e-mail wskazany w trakcie wypełniania Formularza zamówienia lub zakładania Konta Użytkownika.

6.14. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

6.15. Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

6.16. Pozostałe informacje odnośnie przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie BIP Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku (www.e-bip.org.pl/muzeumgrunwald) w zakładce Ochrona danych osobowych.

7. REKLAMACJE

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy info@muzeumgrunwald.pl

7.2. Reklamacje mogą być składane nie później niż 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji Kupujący powinien podać:

7.2.1. numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja

7.2.2. przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy

7.2.3. imię i nazwisko

7.2.4. adres e-mail

7.2.5. numer telefonu

7.3. Reklamacje będą jednorazowo rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, z wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności PayU. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana operatorowi płatności PayU i rozpatrzona przez niego (termin rozpatrzenia reklamacji może ulec w takim wypadku wydłużeniu). Kupujący o decyzji zostanie poinformowany zwrotną wiadomością e-mail.

7.4. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta przysługuje mu bilet na to samo wydarzenie w innym terminie lub zwrot wpłaconych środków. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto wskazane przez Kupującego.

7.5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo zgłoszone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

8. ZWROTY

Bilety wstępu do Muzeum zakupione przez Internet nie podlegają zwrotowi lub wymianie.

9. POZOSTAŁE UREGULOWANIA

9.1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu, wynikające z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Muzeum.

9.2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Muzeum.

9.3. Przed wizytą w Muzeum należy sprawdzić czy w wybranym dniu Muzeum będzie otwarte dla zwiedzających. Muzeum publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia oraz czasowego wyłączenia wystawy dla zwiedzających na swojej stronie internetowej: <https://muzeum-grunwald.pl>. Muzeum zastrzega możliwość odwołania usługi w przypadku konieczności zamknięcia wystawy z przyczyn niezależnych od Muzeum lub jej czasowego zamknięcia. Zapłacona przez Klienta cena biletów podlega zwrotowi. Kupujący wnioskuje o zwrot ceny biletów na adres mailowy: info@muzeumgrunwald.pl. W takiej sytuacji zwrot za bilety jest możliwy jedynie na kartę płatniczą, z której opłacono zakup lub na konto bankowe z którego nastąpiła płatność. W tym celu należy wysłać na adres mailowy wskazany powyżej następujące dane: imię, nazwisko, numer biletu oraz numer telefonu kontaktowego.

9.4. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży internetowej Biletów na każde Wydarzenie.

9.5. Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania sprzedaży internetowej w dowolnej chwili, z przyczyn losowych lub technicznych.

9.6. W trakcie pobytu w Muzeum zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania *Regulaminu zwiedzania w Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku*, który jest dostępny w placówce. W przypadku złamania zasad *Regulaminu zwiedzania*, pracownicy Muzeum mają prawo wyprosić zwiedzającego z terenu placówki. W takim wypadku koszty biletu nie zostaną zwrócone.

9.7. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

9.8. Regulamin sporządzono w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej. W razie rozbieżności między wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest polska wersja językowa.

9.9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz Kodeksu cywilnego i Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24), a w odniesieniu do osób fizycznych, dokonujących czynności niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową – przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134), w szczególności na podstawie art. 38 pkt 12 powołanych przepisów prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie kulturalnym.

W razie wątpliwości informacji i wyjaśnień udziela Muzeum Bitwy pod Grunwaldem w Stębarku.

telefonicznie: w dni powszednie w godz. od 9.00 do 16.00 pod numerem **89 647 22 28** lub mailowo: pod adresem info@muzeumgrunwald.pl.