

Regulamin systemu sprzedaży biletów online do Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy

Obowiązuje od dnia 15.04.2023 r.

§ 1. Definicje

1. **Muzeum** (lub Sprzedający) – Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Dziekanowice 32, 62-261 Lednogóra, NIP: 784-10-16-977, wpisane do Państwowego Rejestru Muzeów prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod nr PRM/52/99 udostępniające System.
2. **Regulamin** – niniejszy regulamin internetowej sprzedaży Biletów (zwany dalej „Regulaminem”) dotyczy sprzedaży biletów wstępu do oddziałów Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy za pośrednictwem sieci internetowej, określa zasady, zakres i warunki korzystania z Systemu.
3. **Obiekty:**
 - a) **Siedziba Muzeum** (SM) Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Dziekanowice 32, 62-261 Lednogóra, sekretariat: +48 614275010, wew. 200, e-mail: sekretariat@lednica.pl, kasa: +48 614275010, wew. 220
 - b) **Ostrów Lednicki** (OL) Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Dziekanowice 34, 62-261 Lednogóra, sekretariat: +48 614275010, wew. 200, e-mail: sekretariat@lednica.pl, kasa: +48 614275010, wew. 230
 - c) **Wielkopolski Park Etnograficzny w Dziekanowicach** (WPE) Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy, Dziekanowice 23, 62-261 Lednogóra, sekretariat: +48 614275010, wew. 200, e-mail: sekretariat@lednica.pl, kasa: +48 614275010, wew. 346
4. **System** – iKSORIS, system sprzedaży Biletów poprzez stronę internetową <https://sklep.lednicamuzeum.pl>.
5. **Kupujący** – każda osoba korzystająca z Systemu.
6. **Bilet** – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania określonych ekspozycji Muzeum lub udział w określonym wydarzeniu organizowanym przez Muzeum.
7. **Cena biletu** – cena biletu zakupionego przez Kupującego na zwiedzanie Wydarzenia, zgodna z cennikiem obowiązującym w momencie zakupu.
8. **Wydarzenie** – ekspozycja lub grupa ekspozycji w poszczególnych oddziałach, dla których obowiązują wspólne rodzaje biletów lub jednostkowe wydarzenia organizowane przez Muzeum, dla których Muzeum decyduje się prowadzić sprzedaż internetową biletów.
9. **Operator płatności** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 182, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 PLN, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444. Kontakt +48 61 628 45 05 (dni robocze:

8:00–20:00), biuro handlowe: al. Jana Pawła II 22, 00-133 Warszawa. Korzystanie z usług płatniczych Operatora Płatności następuje po przekierowaniu na stronę internetową payu.pl, na warunkach określonych przez Operatora Płatności w udostępnionym tam regulaminie. Przed skorzystaniem z usług płatniczych Kupujący zobowiązany jest zapoznać się z regulaminem Operatora Płatności i zaakceptować jego warunki.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej biletów z wykorzystaniem Systemu przez Muzeum.
2. Warunkiem skorzystania Systemu jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego warunków. Skorzystanie z Systemu jest równoznaczne z oświadczeniem o zapoznaniu się z Regulaminem i jego zaakceptowaniu.
3. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa, w szczególności podawać prawdziwe dane, jak również nie przysyłać żadnych treści o charakterze bezprawnym.
4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:
 - a) komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do Internetu. Przeglądarki mają mieć włączoną obsługę Java Script, -cookies oraz obsługę TLS 1.2 lub wyższą,
 - b) aktywna skrzynka poczty elektronicznej,
 - c) konto bankowe z dostępem do Internetu umożliwiające płatności online.
5. W przypadku zawierania umowy nabycia Biletu za pośrednictwem Systemu z Kupującym w rozumieniu przepisów prawa, umowa ta jest umową zawieraną na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2020 r., poz.287).

§ 3. Zakup Biletów za pośrednictwem Systemu

1. Bilety do obiektów:
 - a) **Siedziba Muzeum (SM)** sprzedawane są na określony dzień i godzinę zwiedzania. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletu najpóźniej 30 min przed planowaną godziną zwiedzania. W terminie krótszym niż powyższy, aby zakupić bilety, zapraszamy do kas biletowych SM, OL, WPE. Wejścia na ekspozycje odbywają się co 30 minut. Jednorazowo na wystawy może wejść maksymalnie 100 osób.
 - b) **Ostrów Lednicki (OL)** sprzedawane są na konkretny dzień bez konieczności określania godziny. Wejście do oddziału nie jest limitowane w zakresie liczby odwiedzających. Bilety można zakupić na 2 godziny przed zamknięciem oddziału. Prom kursuje co pół godziny, jednorazowy kurs mieści 50 osób.
 - c) **Wielkopolski Park Etnograficzny w Dziekanowicach (WPE)** sprzedawane są na konkretny dzień bez konieczności określania godziny. Wejście do oddziału nie jest limitowane w zakresie liczby odwiedzających.
2. Za pośrednictwem Systemu można dokonać zakupu maksymalnie 45 Biletów w ramach jednego zamówienia.

3. W przypadku zakupu Biletów za pośrednictwem Systemu: nie ma możliwości zmiany OL, WPE – nie ma możliwości zmiany daty
SM – nie ma możliwości daty i godziny zwiedzania.

§ 4. Złożenie zamówienia

1. System sprzedaży internetowej jest bezpłatną usługą automatyczną (bez pośrednictwa Działu Rezerwacji) i umożliwia zakup Biletów indywidualnych na wybrane Wydarzenia.
2. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu liczby biletów dostępnych dla poszczególnych Wydarzeń oraz w ramach jednego zamówienia, jeśli będzie tego wymagał charakter danego wydarzenia i ograniczona liczba dostępnych biletów.
3. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
4. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję „Faktura VAT” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Faktura zostanie przesłana w sposób opisany w §5.
5. Złożenie zamówienia może nastąpić po założeniu Konta Użytkownika, jak i bez rejestracji takiego konta.
6. Aby założyć Konto Użytkownika, należy uruchomić stronę internetową <https://sklep.lednicamuzeum.pl/>, a następnie wypełnić znajdujący się pod tym adresem formularz (co najmniej pola oznaczone jako obowiązkowe), podając aktywny adres e-mail i hasło.
7. Rejestracja Konta, jak również korzystanie z Systemu jest nieodpłatne.
8. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie na kolejnych podstronach Systemu następujących czynności:
 - a) wybór daty i rodzaju Wydarzenia, godziny zwiedzania (w przypadku SM), rodzaju i ilości Biletów;
 - b) poprawne wypełnienie obowiązkowych pól formularza zamówienia (w przypadku zakupu bez rejestracji Konta) lub zalogowanie do Konta Użytkownika w Systemie,
 - c) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia,
 - d) przejście do strony płatności;
 - e) potwierdzenie złożenia zamówienia wraz z obowiązkiem zapłaty, poprzez kliknięcie w opcję „ZAPŁAĆ”.
9. Kupujący, który złożył zamówienie, otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o utworzeniu zamówienia – potwierdzeniem skutecznego złożenia zamówienia jest faktura proforma.

§ 5. Opłata i realizacja zamówienia

1. Płatność za Bilety zamówione za pośrednictwem Systemu jest możliwa **wyłącznie za pośrednictwem Operatora płatności**, za pomocą strony internetowej pod adresem PayU.com, na którą Kupujący zostanie automatycznie przekierowany bezpośrednio po złożeniu zamówienia, na zasadach określonych przez Operatora Płatności w regulaminie dokonywania wpłat w serwisie PayU, w terminie do jednej godziny od

utworzenia zamówienia. Korzystanie z usługi płatności online wymaga zapoznania się z regulaminem i warunkami świadczenia usługi przez Operatora Płatności oraz ich akceptacji przez Kupującego.

2. Nieopłacenie zamówienia w terminie wskazanym w pkt 1) powoduje jego automatyczną anulację. W przypadku anulacji zamówienia do Kupującego na wskazany przez niego adres e-mail zostanie automatycznie wysłana wiadomość o anulowaniu zamówienia.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych Biletów.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.
5. Zaznaczając opcję „Chcę otrzymać fakturę VAT”, Kupujący wyraża zgodę na przesyłanie faktury w formie elektronicznej na wskazany w zamówieniu adres e-mail. Zgoda nie wyłącza prawa Muzeum do wystawiania i przesyłania faktury w formie papierowej.
6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
7. Po otrzymaniu przez Muzeum potwierdzenia wpłaty z systemu PayU realizacja zamówienia zostanie potwierdzona automatycznie wygenerowaną przez System wiadomością e-mail, wysłaną na adres wskazany przez Kupującego, zawierającą zakupione Bilety zapisane w pliku w formacie PDF. Otrzymane Bilety należy następnie samodzielnie wydrukować lub zapisać w formie elektronicznej na urządzeniu (np. smartfon, tablet).
8. Sprzedaż Biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku z czym Kupujący drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.
9. Zakup Biletów za pośrednictwem Systemu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią internetową lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Kupujący, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Kupujący.
10. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać zgodnie z regulaminem Operatora Płatności zamieszczonym na stronie internetowej PayU.com

§ 6. Dane osobowe i polityka prywatności

1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupującego jest Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy.
2. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania internetowego zakupu Biletów. W przypadku odmowy podania danych zrealizowanie zamówienia nie będzie możliwe.
3. Podane dane osobowe są przetwarzane w celu wykonywania umowy, tj. zakupu Biletów za pośrednictwem Systemu i/lub założeniem oraz zarządzaniem 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). Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz ich przetwarzanie jest konieczne do zawarcia umowy i realizacji zamówienia.
4. Dane są przetwarzane przez okres wykonywania umowy, a po jego upływie przez okres wymagany przepisami prawa (m.in. ustawa o rachunkowości) lub do czasu upływu

okresu przedawnienia lub wniesienia usprawiedliwionego sprzeciwu wobec przetwarzania.

5. Podane dane osobowe są przekazywane podmiotom przetwarzającym dane w imieniu administratora wyłącznie na podstawie stosownych umów powierzenia przetwarzania danych, m.in. PayU S.A., dostawcom usług IT, usług hostingowych, a także organom administracji i upoważnionym podmiotom na podstawie stosownych przepisów prawa.
6. 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.
7. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych, ich ochrony i przysługujących praw są dostępne na stronie internetowej <http://www.lednicamuzeum.pl> w zakładce Polityka prywatności.
8. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

§ 7. Bilety

1. Ceny biletów jak również warunki nabycia biletów grupowych lub zniżkowych określa cennik Muzeum opublikowany na stronie internetowej: <https://lednicamuzeum.pl/strona.godziny-otwarcia.html>
2. System umożliwia zakup wybranych Biletów z cennika Muzeum.
3. Data i godzina zwiedzania w przypadku SM – określona jest na bilecie.
4. Realizacja Biletu następuje poprzez zeskanowanie w czytniku bramek (SM, OL) – kodu umieszczonego na wydrukowanym lub elektronicznym bilecie (na ekranie smartfon lub tableta).
5. Pracownicy Muzeum mają prawo do kontroli biletów oraz weryfikacji dokumentów potwierdzających posiadanie uprawnień do nabycia biletów zniżkowych (legitymacja szkolna, Karta Dużej Rodziny itp.).
6. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi.
7. Szczegółowy cennik, rodzaje biletów, informacja o przysługujących zniżkach oraz godzinach otwarcia Muzeum, regulamin zwiedzania dostępne są na stronie internetowej www.lednicamuzeum.pl w zakładce „Dla zwiedzających”.
8. Niewykorzystane Bilety nie podlegają zwrotowi ani przebukowaniu na inny termin.

§ 8. Reklamacje

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy: reklamacje@lednica.pl
2. Reklamacje powinny być składane nie później niż 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji Kupujący powinien podać:
 - a) numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja;
 - b) przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy i oczekiwanym sposobem rozpoznania reklamacji;

- c) imię i nazwisko;
 - d) adres e-mail;
 - e) numer telefonu.
3. Reklamacje będą jednorazowo rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. O decyzji Muzeum w sprawie reklamacji Kupujący składający reklamację zostanie powiadomiony pisemnie na adres pocztowy lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany w reklamacji.
 4. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Kupującego przysługuje mu, wedle wyboru Kupującego, kolejny Bilet lub zwrot wpłaconych środków. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto, z którego dokonano zakupu Biletu.
 5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo zgłoszone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
 6. Rozpatrzenie reklamacji nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

§ 9. Zwroty

1. W przypadku, gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum (np. z powodu odwołania Wydarzenia, awarii technicznej) lub wystąpienia okoliczności o charakterze siły wyższej, Muzeum niezwłocznie zawiadomia Kupujących o tym fakcie za pośrednictwem swojej strony internetowej lub w miarę możliwości w inny sposób.
2. W sytuacji określonej w ust. 1 Muzeum przyjmować będzie zwroty Biletów zakupionych na to Wydarzenie w kasie lub mailowo. Zgłaszając zwrot należy przedstawić dowód zakupu Biletu.
3. Po rozpoznaniu zgłoszenia zwrot uiszczonej należności za Bilety nastąpi w postaci przelewu na konto, z którego dokonano płatności, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia zwrotu.
4. Kupującym nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość, o którym mowa w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 12) ww. ustawy, z uwagi na fakt, iż dotyczy ona świadczenia usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi w oznaczonym dniu lub okresie świadczenia usługi.
5. Muzeum przyznaje Kupującym umowne prawo odstąpienia od umowy zakupu Biletów za pośrednictwem Systemu tylko dla zamówień, dla których żaden z zakupionych Biletów nie został zrealizowany.
6. Z prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 5, Kupujący może skorzystać w terminie do 1 dnia przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub Wydarzenia (bez uwzględnienia tego terminu). Nie jest możliwy zwrot Biletów nabytych w terminie krótszym niż 1 dzień przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub Wydarzenia.
7. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, o którym mowa w ust. 5, Kupujący powinien wysłać wiadomość na adres email właściwego Oddziału Muzeum (wskazany w wiadomości otrzymanej automatycznie po złożeniu zamówienia na Bilety), dołączając otrzymane przy składaniu zamówienia fakturę pro forma oraz bilet w formacie pdf. O przyjęciu zwrotu Biletu Kupujący zostanie poinformowany w zwrotnej wiadomości e-mail.
8. Zwrot środków w przypadku odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 5 i 6, nastąpi w sposób opisany w ust. 3 za pośrednictwem Operatora Płatności na rachunek bankowy

Kupującego, z którego opłacono Bilety, nie później niż w terminie 14 dni od daty przyjęcia zwrotu.

§ 10. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

1. Kupujący będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a) zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży,
 - b) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między konsumentem, a usługodawcą.
2. Kupujący będący konsumentem może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu, korzystając z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).
3. Szczegóły dotyczące sposobów oraz dostępu do pozasądowych form rozstrzygania sporów znajdują się pod adresem: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php.
4. Pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie korzystania z Systemu, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu wynikające z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Muzeum.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci internetowej z przyczyn niezależnych od Muzeum.
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 poszczególnych obiektów/wystaw dla zwiedzających na swojej stronie internetowej www.lednica.pl w zakładce „Dla zwiedzających”.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży internetowej Biletów na każde Wydarzenie.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania w dowolnej chwili sprzedaży internetowej Biletów z przyczyn losowych lub technicznych.
6. Przed wizytą w Muzeum każdy zwiedzający zobowiązany jest zapoznać się z *Regulaminem zwiedzania Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy* udostępnionym pod adresem: www.lednicamuzeum.pl w zakładce „Dla zwiedzających” oraz przestrzegać jego postanowień w trakcie wizyty. W przypadku naruszenia postanowień *Regulaminu zwiedzania Muzeum Pierwszych Piastów na Lednicy*

pracownicy Muzeum mają prawo wyprosić zwiedzającego z terenu placówki. W takim wypadku koszty Biletu nie zostaną zwrócone.

7. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu bez wpływu na wcześniej zakupione Bilety.
8. 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, publ. Dz. U. UE. L. z 2018 r. Nr 127, str. 2 z późn. zm.) oraz Kodeksu cywilnego (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm) i ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).