

REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW ONLINE NA WYDARZENIA MUZEALNE

I. Słowniczek pojęć

1. **Muzeum/Operator Modułu** – Muzeum Azji i Pacyfiku z siedzibą w Warszawie przy ulicy Solec 24 (00-403 Warszawa), posiadające NIP 5260250015 oraz REGON 000646736. Muzeum Azji i Pacyfiku jest samorządową instytucją kultury, wpisaną do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Mazowieckiego pod nr 8/99 oraz jest muzeum rejestrowanym, wpisanym do Państwowego Rejestru Muzeów, prowadzonego przez Ministra właściwego do spraw kultury i dziedzictwa narodowego pod nr 52, tel. (+48) 22 629 92 68, (+48) 22 621 94 70.
2. **Moduł** – moduł strony internetowej Muzeum przeznaczony do zakupu biletów online na wydarzenia pod adresem: **www.bilety.muzeumazji.pl**.
3. **Kasa Muzeum** – kasa zlokalizowana w Muzeum Azji i Pacyfiku w Warszawie.
4. **Wydarzenie** – koncerty, wykłady, spotkania, warsztaty rodzinne i inne wydarzenia organizowane przez Muzeum.
5. **Zwiedzanie** – indywidualne zwiedzanie wystawy stałej oraz czasowej; uczestnictwo w cyklicznych oprowadzaniach
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin zakupu biletów online na wydarzenia w Muzeum, za pośrednictwem Modułu.
7. **Zamawiający** – osoba dokonująca zakupu biletów online na wydarzenia, których organizatorem jest Muzeum.
8. **Bilet** – dokument uprawniający do uczestniczenia w wydarzeniu lub zwiedzania w określonym terminie, potwierdzający dokonanie zapłaty za udział w wydarzeniu lub zwiedzanie, zgodnie z danymi zamieszczonymi na bilecie.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu Biletów online na Wydarzenia i Zwiedzanie
2. Muzeum świadczy usługi zakupu Biletów online w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu i obowiązującymi przepisami.
3. Zamawiający przy dokonywaniu zakupu Biletów online zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
4. Dokonywanie zakupu biletów online za pośrednictwem Modułu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami, poza kosztem połączenia z siecią Internet lub siecią operatora telefonicznego, który ponosi Zamawiający, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Zamawiający.

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Modułu zakupu biletów online, zamieszczonego na stronie internetowej Muzeum, należy niezwłocznie skontaktować się z Operatorem Modułu, na adres e-mail: info@muzeumazji.pl
6. W przypadku, gdy Zamawiający korzysta ze zniżki w cenie zakupu Biletów, przy sprawdzaniu Biletów w Muzeum Azji i Pacyfiku zobowiązany jest okazać dokument potwierdzający uprawnienie do skorzystania z ulgi (tj. legitymacja studencka, uczniowska, emerycka itp.). Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na Wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.
7. **Muzeum nie prowadzi rezerwacji telefonicznej oraz poprzez e-mail na wydarzenia wymienione w pkt. I ust. 4 i 5.**

III. Zakup Biletów online

1. Zakupu Biletów można dokonywać online za pośrednictwem Modułu.
2. Aby kupić Bilet za pośrednictwem Modułu, należy wypełnić formularz zakupu oraz stosować się do instrukcji zawartych w Module, z wyjątkiem Warsztatów Rodzinnych, do których wymagana jest rejestracja konta użytkownika na stronie bilety.muzeumazji.pl. Wypełnienie formularza niezgodnie z instrukcją zawartą w Module może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia Biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu email, może skutkować brakiem możliwości otrzymania zwrotu kosztów za niewykorzystane Bilety, zgodnie z zapisami pkt. VI ust. 4.
3. Przy zakupie Biletów online płatności realizowane są przy pomocy **przelewu elektronicznego lub karty płatniczej**.
4. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez **Fiserv Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem portalu internetowego **eCommerce**.
5. Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu zaksięgowania przez Operatora Modułu dokonania zapłaty za bilet przez bank Zamawiającego.
6. Zapłata niepotwierdzona przez bank Zamawiającego, w ciągu 60 minut od momentu złożenia Zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w osobnej wiadomości e-mail.
7. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w pkt. 5 powyżej, powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności zostaną automatycznie zwrócone na konto bankowe Zamawiającego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Zamawiający zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności – firmę Fiserv Polska SA, właściciela portalu polcard.pl, z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.polcard.pl/kontakt/> lub dzwoniąc pod numer **(22) 515 30 05**.
8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 2 grudnia 2021 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. z 2021 r., poz. 2442), sprzedaż Biletów, w w formie bezgotówkowej jest zwolniona z obowiązku ewidencjonowania przy zastosowaniu kas rejestrujących, w związku z tym Zamawiający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.

9. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie zamawiania wybrać opcję *Faktura VAT* oraz podać poprawne dane, niezbędne do jej wystawienia.
10. Po opłaceniu zakupu online i zaksięgowaniu płatności zgodnie z pkt. 5 Bilet zostanie przesłany, w formie załącznika PDF, na adres e-mail podany przez Zamawiającego. Po otrzymaniu Biletu, należy sprawdzić czy otrzymany bilet jest zgodny ze złożonym Zamówieniem, w szczególności w zakresie kwoty, rodzaju Wydarzenia, jego daty i godziny.
11. Bilet wydrukowany, bądź zapisany na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet, czytnik e-książek, podlega weryfikacji przed wejściem na Wydarzenie i stanowi tytuł do udziału w Wydarzeniu. W przypadku Biletu w formie elektronicznej należy pamiętać, by urządzenie mobilne miało zainstalowane oprogramowanie prawidłowo wyświetlające pliki w formacie PDF.
12. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Muzeum, o ile bilety na wydarzenia są jeszcze dostępne .

IV. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamacje, dotyczące procesu zakupu biletów online oraz rezerwowania biletów telefonicznie lub mailowo oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum, wysyłając maila na adres: info@muzeumazji.pl lub pisząc do Muzeum na adres wskazany w rozdziale I pkt. 1, z dopiskiem *Reklamacja*, w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty zakupu Biletu.
2. W reklamacji Zamawiający powinien wskazać:
 - przedmiot reklamacji;
 - numer Zamówienia;
 - przyczynę reklamacji.
3. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Zamawiającego.
4. Muzeum nie odpowiada również za nedoręczenie wiadomości, w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania przez Muzeum reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną, na adres wskazany w reklamacji, niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 287).

V. Zwrot i wymiana biletów

1. W przypadku, gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum przyjmować będzie zwroty Biletów zakupionych online oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty.
2. Zakupione Bilety **nie podlegają zwrotowi** lub wymianie na Bilety w innej cenie lub na inne Wydarzenie czy też inny termin Wydarzenia, za wyjątkiem Biletów zakupionych online na Wydarzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. **Stosownie do treści art. 38 ust.1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.**

VI. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu zakupu Biletów online, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe w zakresie: Imię i nazwisko, adres e-mail.
2. Administratorem danych osobowych Zamawiającego jest Muzeum.
3. Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – dalej RODO, wyłącznie w celach związanych z zakupem Biletów.
4. Odbiorcą danych osobowych Zamawiającego będą podmioty upoważnione do przetwarzania danych na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych w celu wymienionym w ust.3, oraz podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa.
5. Dane osobowe Zamawiającego nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Dane osobowe Zamawiającego będą przechowywane przez okres przewidziany przez przepisy o archiwizacji .
7. Zamawiający posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, a także prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Zamawiający ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO lub przepisy krajowe.
9. Dane osobowe Zamawiającego nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

VII. Postanowienia końcowe

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup Biletów.

2. 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. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie lub zagubienie Biletów przez Zamawiającego. Muzeum nie odtwarza i nie wydaje duplikatów zagubionych lub uszkodzonych Biletów.
4. Regulamin zakupu biletów online dostępny jest na stronie internetowej i w Kasie Muzeum.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Zamawiającego poprzez zamieszczenie informacji o zmianie Regulaminu na stronie internetowej Muzeum. Zmiana nie dotyczy Biletów zakupionych przed datą opublikowania zmienionego Regulaminu na stronie internetowej i wywieszenia w Kasie Muzeum.