

Regulamin zakupu biletów online oraz rezerwacji telefonicznej i mailowej

I. Słowniczek pojęć

1. **Muzeum/Operator Modułu** – Muzeum Azji i Pacyfiku im. Andrzeja Wawrzyniaka 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 im. Andrzeja Wawrzyniaka w Warszawie.
4. **Wydarzenie/Zamówienie** – spacerzy tematyczne, warsztaty, imprezy okolicznościowe itp. oraz zwiedzanie grupowe z przewodnikiem lub zwiedzanie indywidualne, organizowane przez Muzeum i odbywające się zgodnie z terminami wskazanymi na bilecie oraz zgodnie z regulaminem zwiedzania.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin zakupu biletów indywidualnych i grupowych online na wydarzenia Muzeum za pośrednictwem Modułu oraz rezerwowania biletów grupowych telefonicznie lub mailowo, wraz ze wszelkimi zmianami.
6. **Zamawiający** – osoba dokonująca zakupu biletów indywidualnych i grupowych online i/lub rezerwacji biletów grupowych telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia, których organizatorem jest Muzeum.
7. **Bilet** – dokument uprawniający do skorzystania z wydarzenia w określonym terminie, zawierający opłatę za wydarzenie zgodnie z danymi zawartymi na bilecie.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu Biletów indywidualnych i grupowych online oraz rezerwacji Biletów grupowych telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia.
2. Muzeum świadczy usługi zakupu Biletów indywidualnych i grupowych online oraz rezerwacji Biletów grupowych telefonicznie lub mailowo w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.
3. Zamawiający przy dokonywaniu zakupu Biletów online oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo 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 oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo nie wiąże się z żadnymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Zamawiający, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Zamawiający.
5. Zakup biletów na warsztaty rodzinne dla osób nieletnich może być dokonany przez opiekuna prawnego
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Modułu zakupu biletów online, zamieszczonego na stronie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres e-mail: bilety@muzeumazji.pl.
7. 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 ze zniżki (tj. legitymacja studencka, uczniowska, emerycka itp.). Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na Wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.

III. Rezerwacja telefoniczna lub mailowa Biletów

1. **Rezerwacji telefonicznej** lub **mailowej** można dokonać w przypadku zamawiania:
 - Warsztatów edukacyjnych;
 - Usługi przewodnickiej;
 - Lekcji muzealnej.Z wyjątkiem warsztatów rodzinnych na które bilety można zakupić online za pośrednictwem Modułu Edukacja...- do wyczerpania limitu miejsc.
2. Rezerwacji **telefonicznej** dokonać można od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 15:00 pod numerem:
 - **Dział Edukacji +48 22 629 92 68 wew. 123.**
3. Rezerwacji **mailowej** dokonać można pod adresem:
 - **edukacja@muzeumazji.pl**.
4. Zarezerwowane Wydarzenie (Warsztaty edukacyjne bądź Lekcje muzealne, tudzież Usługę przewodnicką) należy opłacić w Kasach Muzeum najpóźniej w terminie rozpoczęcia Wydarzenia, w przeciwnym razie rezerwacja ulega automatycznej anulacji.

IV. Zakup Biletów indywidualnych i grupowych online

1. Zakupu Biletów indywidualnych i grupowych, za wyjątkiem Zamówień wskazanych w rozdziale III pkt 1 powyżej, 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. Muzeum prosi o uważne i kompletne wypełnienie formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych 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. VII ust. 3.

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 odnotowania przez Muzeum potwierdzenia dokonania zapłaty 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 mailowej.
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 S.A.**, właściciela portalu **polcard.pl** z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować przez formularz kontaktowy na stronie <https://www.polcard.pl/kontakt/> lub dzwoniąc pod num (22) 515 30 05
8. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. z 2010r. Nr 138 poz. 930), sprzedaż Biletów w zakresie Zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym 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 email podany przez Zamawiającego. Prosimy o niezwłoczne zweryfikowanie poprawności i zgodności biletu z Zamówieniem, w szczególności 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 w sprzedaży.

V. 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: **bilety@muzeumazji.pl** lub pisząc do Muzeum na adres wskazany w rozdziale I pkt. 1, z dopiskiem *Reklamacja – Biuro Rezerwacji*, w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty zakupu Biletu.

2. W reklamacji Zamawiający powinien wskazać:
 - co jest przedmiotem reklamacji;
 - numer Zamówienia;
 - jaka jest przyczyna 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 niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia 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 2014r. poz. 827).

VI. 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. Zwroty z przyczyn, o których mowa w ust. 1 za bilety opłacone w Kasie Muzeum, mogą być dokonane wyłącznie w Kasie Muzeum.
3. Zakupione Bilety **nie podlegają zwrotowi** lub wymianie na Bilety w innej cenie lub na inne Wydarzenie czy też inny termin Wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 niniejszego paragrafu.
4. **Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. 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.**

VII. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu rejestracji konta do systemu oraz zakupu Biletów online oraz rezerwacji Biletów telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe takie jak email, imię, nazwisko, telefon i data urodzenia (przy rejestracji konta). W przypadku zakupu biletów będzie przekazywał również dane osobowe imię, nazwisko, data urodzenia zgłaszanych osób.
2. Administratorem danych osobowych Zamawiającego oraz dodatkowych osób jest Muzeum. Klauzula informacyjna wraz z wymaganymi zgodami i oświadczeniem znajduje się z

zakładce dotyczącej rejestracji konta użytkownika oraz w zakładce dotyczącej zakupu biletów.

3. Dane osobowe Zamawiającego oraz dane osobowe zgłaszanych osób będą przetwarzane zgodnie z art. 6, lit. b) c) 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 rejestracją konta użytkownika w systemie lub zakupem Biletów.
4. Odbiorcą danych osobowych Zamawiającego oraz zgłaszanych osób będą podmioty upoważnione do przetwarzania na podstawie umowy powierzenia danych w w/w celu oraz mogą być przekazywane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
5. Dane osobowe Zamawiającego oraz zgłoszonych osób nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
6. Dane osobowe Zamawiającego oraz zgłoszonych osób będą przechowywane przez okres przewidziany przez przepisy archiwizacyjne.
7. Osoby, których dane są przetwarzane posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, a także prawo wniesienia sprzeciwu.
8. Osoby, których dane są przetwarzane mają prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych lub przepisy krajowe.
9. Dane osobowe Zamawiającego oraz zgłoszonych osób nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

VIII. Postanowienia końcowe

1. 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.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za Bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.
3. Regulamin zakupu biletów online oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo dostępny jest na stronie internetowej i w Kasie Muzeum.
4. 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 w Module i umieszczenie zmienionego Regulaminu w Module oraz na stronie internetowej Muzeum.