

REGULAMIN SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ

1. POJĘCIA

- 1.1. „Muzeum” – Muzeum Inżynierii Miejskiej z siedzibą w Krakowie, ul. św. Wawrzyńca 15, 31-060 Kraków, zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury, pod numerem 20, NIP: 6762072018, REGON: 351535611.
- 1.2. „Regulamin” – Regulamin sprzedaży internetowej biletów w Muzeum Inżynierii Miejskiej.
- 1.3. „System” – iKSORIS, system sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.
- 1.4. „Strona” – Strona internetowa: <https://bilety.mim.krakow.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 oddziałach 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 z siedzibą w Poznaniu, NIP: 7792308495, REGON:30052344400000, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000274399 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy 4.944.000 zł (opłacony w całości).

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 'KUPUJĘ I 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 podanie pełnych i poprawnych danych niezbędnych do jej wystawienia. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności.

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: <https://www.mim.krakow.pl/dla-zwiedzajacych>.

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 kasach oddziałów Muzeum.

5.5. Termin ważności określony jest na bilecie.

5.6. Termin ważności biletów zakupionych w kasach oddziałów 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.

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:

- uczniowie,
- studenci (do 26. roku życia),
- doktoranci do 35 roku życia,
- emeryci, renciści,
- posiadacze karty ISIC i EURO26,
- osoby niepełnosprawne oraz ich opiekunowie.

6. DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

6.1 Administratorem danych jest Muzeum Inżynierii Miejskiej w Krakowie (MIM), ul. św. Wawrzyńca 15, 31-060 Kraków.

6.2 Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych (IOD): e-mail: iod@mimk.com.pl, listownie na adres: ul. św. Wawrzyńca 15, 31-060 Kraków.

6.3 Dane osobowe zbierane są przez nas w celu ich przetwarzania dla realizacji usługi zgodnie z Statutem Muzeum Inżynierii Miejskiej w Krakowie z dnia 9 września 2015 r. nadanego Uchwałą nr XXIII/399/15 Rady Miasta Krakowa działającego w oparciu o zgodnie z prawem wynikającym z Ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t.j. Dz.U. z 2017 poz. 862, z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 720).

6.4 Odbiorcami danych osobowych będą:

6.4.1 podmioty uprawnione do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa, osoby upoważnione przez Administratora danych,

6.4.2 podmioty, którym Administrator danych zleca wykonanie czynności, z którymi wiąże się konieczność przetwarzania danych.

6.5 Dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

6.6 Dane osobowe przetwarzane będą przez okres 5 lat licząc od początku roku następującego po roku, w którym zostało złożone zamówienie a także przez okres niezbędny dla realizacji obowiązku archiwizacyjnego wynikającego z przepisów prawa.

6.7 Kupujący ma prawo do:

6.7.1 dostępu do treści danych osobowych oraz możliwość ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, a także przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu. W takich sytuacjach prosimy o bezpośredni kontakt z Inspektorem Ochrony Danych (IOD),

6.7.2 wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, iż przetwarzanie danych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia RODO.

6.8 Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.

6.9 Dane osobowe są chronione i przetwarzane 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 2018r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24).

6.10 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.

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

7. REKLAMACJE

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przesyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy rezerwacja@mim.krakow.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 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

8.1. W przypadku zakupu biletów wstępu na wystawy stałe i czasowe Kupującemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dokonania transakcji.

8.2. Odstąpienie od umowy i zwrot biletów powinien być zgłoszony drogą elektroniczną na adres mailowy rezerwacja@mim.krakow.pl . W treści zgłoszenia Kupujący powinien podać:

8.2.1. numer zamówienia,

8.2.2. imię i nazwisko,

8.2.3. adres e-mail,

8.2.4. numer telefonu.

8.3. Odstąpienie od umowy i zwrot środków możliwy jest tylko dla zamówień, dla których żaden z zakupionych biletów nie został zrealizowany.

8.4. Muzeum zobowiązane jest udzielić odpowiedzi w sprawie w terminie 14 dni od wpłynięcia zgłoszenia.

8.5. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto, z którego zostały opłacone bilety lub na konto wskazane przez Kupującego.

8.6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

8.7. Zakupione bilety nie podlegają wymianie na inne bilety lub na inny termin wydarzenia.

8.8. Nie podlegają zwrotowi bilety zakupione przez Internet na wydarzenia edukacyjne (zajęcia, lekcje muzealne, szkolenia, spacery itp.) oraz eventy kulturalne (np. koncerty, spektakle) zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2017.683). Kupując bilet Kupujący oświadcza, że został poinformowany o tym, że nie

przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy i żądania zwrotu wartości zakupionych biletów.

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 oraz jakie wystawy będą dostępne do zwiedzania. Muzeum publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia, oraz czasowego wyłączenia poszczególnych galerii dla zwiedzających na swojej stronie internetowej:
<https://www.mim.krakow.pl>.

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 wystaw: oddziału I Muzeum Inżynierii Miejskiej i oddziału II Ogrodu Doświadczzeń oraz Regulaminu lekcji muzealnych w Muzeum Inżynierii Miejskiej, oddział I Zajezdnia, Regulaminu urodzin w Muzeum Inżynierii Miejskiej, oddział I Zajezdnia.

Regulaminy dostępne na stronie <https://www.mim.krakow.pl/regulaminy>.

W przypadku złamania zasad Regulaminów pracownicy i obsługa wystaw 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 Regulaminów.

9.8. 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) 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).

W razie wątpliwości informacji i wyjaśnień udzielają pracownicy rezerwacji telefonicznie:
w dni powszednie w godz. od 9:00 do 16:00, pod numerem + 12 428 66 00 wew. 11 oraz
mailowo pod adresem: rezerwacja@mim.krakow.pl.