

Regulamin sprzedaży biletów on-line Muzeum Azji i Pacyfiku im. Andrzeja Wawrzyniaka w Warszawie

§ 1

Słownik pojęć

1. Muzeum/Operator Modułu - Muzeum Azji i Pacyfiku im. Andrzeja Wawrzyniaka w Warszawie przy ulicy Solec 24 (00-403 Warszawa) o numerze NIP 5260250015, REGON 000646736. Muzeum Azji i Pacyfiku im. Andrzeja Wawrzyniaka w Warszawie jest samorządową instytucją kultury, zarejestrowany w rejestrze instytucji kultury prowadzonym 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 67 24, (+48) 22 621 94 70.
2. Moduł - moduł sprzedaży biletów on-line na zwiedzanie oraz na wydarzenia dostępny pod adresem strony internetowej: <https://bilety.muzeumazji.pl/>
3. Operator płatności - Fiserv Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, za pośrednictwem portalu internetowego eCommerce.
4. Wydarzenie - oprowadzanie z przewodnikiem, zajęcia edukacyjne, wydarzenia kulturalne odbywające się w siedzibie Muzeum, organizowane lub współorganizowane przez Muzeum.
5. Zwiedzanie - indywidualne zwiedzanie wystawy stałej oraz wystawy czasowej; uczestnictwo w cyklicznych oprowadzaniach.
6. Regulamin - niniejszy regulamin sprzedaży biletów on-line na zwiedzanie, na wydarzenia w Muzeum, za pośrednictwem Modułu.
7. Kupujący - osoba dokonująca zakupu biletów on-line na zwiedzanie, na wydarzenia w Muzeum.
8. Bilet - dokument uprawniający do uczestniczenia w wydarzeniu, zwiedzania w określonym terminie, potwierdzający dokonanie zapłaty za udział w wydarzeniu lub zwiedzanie, zgodnie z danymi zamieszczonymi na bilecie.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu biletów on-line na Wydarzenia, Zwiedzanie Muzeum.
2. Muzeum oferuje usługi zakupu biletów on-line w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości poprzez zamieszczenie informacji o zmianie na stronie internetowej i w kasie Muzeum.
3. Kupujący przy dokonywaniu zakupu biletów on-line zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem i do nieprzesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
4. Warunkiem koniecznym do zakupu biletów za pośrednictwem Modułu, jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz potwierdzenia faktu zapoznania się z nimi i zaakceptowania ich treści poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Module przed dokonaniem płatności.
5. 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 Zwiedzanie lub Wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.

Muzeum nie prowadzi rezerwacji telefonicznej oraz poprzez adres e-mail na wydarzenia kulturalne.

§ 3

Zakup biletów

1. Zakup biletu za pośrednictwem Modułu jest możliwy po wypełnieniu formularza zakupu oraz stosowania się do instrukcji zawartych w Module, z wyjątkiem Warsztatów Rodzinnych, do których wymagana jest rejestracja konta użytkownika na stronie <https://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 e-mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania zwrotu kosztów za niewykorzystane bilety, zgodnie z zapisami §5.
2. Moduł umożliwia zakup w jednej transakcji maksymalnie 5 (pięciu) pojedynczych biletów na to samo Wydarzenie, zwiedzanie, na ten sam dzień i godzinę.

3. Przy zakupie biletów on-line płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.
4. Zakup biletów odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem sprzedaży biletów on-line.
5. Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu zaksięgowania przez Operatora Modułu dokonania zapłaty za bilet przez Bank Kupującego.
6. Zapłata niepotwierdzona przez bank Kupującego, w ciągu 60 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Kupujący zostanie poinformowany w wiadomości e-mail wysłanej przez Moduł na adres podany podczas procesu zakupu.
7. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w §3 ust. 6, powoduje, iż pieniądze pobrane przez Operatora płatności zostaną automatycznie zwrócone na konto bankowe Kupującego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Kupujący zostanie poinformowany e-mailowo przez Operatora płatności, z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować poprzez formularz kontaktowy na stronie <https://www.polcard.pl/kontakt/> lub dzwoniąc pod numer (22) 515 30 05.
8. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez wskazanego Operatora płatności.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 24 listopada 2023 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, sprzedaż biletów w formie bezgotówkowej jest zwolniona z obowiązku ewidencjonowania przy zastosowaniu kas rejestrujących.
10. 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.
11. Przed dokonaniem płatności Kupujący powinien upewnić się czy wybrane godziny wejść na konkretne wydarzenie lub zwiedzanie nie kolidują ze sobą. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości wykorzystania zakupionych biletów na skutek nie uwzględnienia przez Kupującego czasu niezbędnego na wydarzenie, zwiedzanie.
12. Po opłaceniu zakupu on-line i po zaksięgowaniu płatności zgodnie z §3 ust. 4, bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail Kupującego w formie załącznika pdf. Kupujący powinien niezwłocznie zweryfikować poprawność i zgodność biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, lokalizacji, rodzaju wydarzenia, zwiedzania, jego daty oraz godziny.
13. Bilet wydrukowany, bądź zapisany na urządzeniu mobilnym podlega weryfikacji przed wejściem na wydarzenie lub na zwiedzanie i stanowi tytuł do udziału w wydarzeniu lub zwiedzaniu. W przypadku biletu w formie elektronicznej należy

- pamiętać, by urządzenie mobilne miało zainstalowane oprogramowanie prawidłowo wyświetlające pliki w formacie pdf.
14. Kupujący obowiązany jest do przestrzegania godzin wejść na wydarzenie, zwiedzanie wskazanych na bilecie. W przypadku korzystania z usługi przewodnika w cenie biletu nie będzie możliwości wstępu po godzinie rozpoczęcia lub na inną godzinę zwiedzania. W przypadku jeżeli nie ma określonych na bilecie godzin wejść bilet ważny jest w godzinach udostępniania obiektu lub trwania wydarzenia ze wskazaną przez Muzeum ostatnią godziną wejścia przed zamknięciem.
 15. W przypadku, gdy Kupujący korzysta z ulgi w cenie zakupu biletów, przy sprawdzaniu biletów w Muzeum zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do ulgi. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia oraz nie podlegają zwrotowi.
 16. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Modułu z powodu wyczerpania się ich puli nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Muzeum jeżeli bilety na wydarzenia są jeszcze dostępne w sprzedaży.

§ 4

Reklamacje

1. Kupujący może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu biletów on-line przez zgłoszenie telefoniczne, przez wysłanie maila na adres: sklep@muzeumazji.pl lub pisząc do Muzeum na adres wskazany w §1 ust. 1, z dopiskiem *Reklamacja*, w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty zakupu biletu.
2. W reklamacji Kupujący powinien wskazać przedmiot reklamacji, numer zamówienia i przyczynę reklamacji.
3. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
4. Muzeum nie odpowiada za nedoręczenie wiadomości w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
5. Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych do sprzedaży w Module.
6. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych, licząc od dnia następnego po dniu otrzymania przez Muzeum reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum niezwłocznie poinformuje Kupującego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

7. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

§ 5

Zwrot i wymiana biletów

1. Zgodnie z art. 38 ust.1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta bilety nie podlegają zwrotowi.
2. W przypadku gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum przyjmować będzie zwroty biletów zakupionych on-line oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty, w takiej samej formie, w której dokonana była płatność.
3. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi lub wymianie na bilety w innej cenie lub na inne Wydarzenie czy też inny termin Wydarzenia.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w wydarzeniu, zwiedzaniu z przyczyn niezawinionych przez Muzeum.

§ 6

Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu zakupu biletów on-line, Kupujący przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe w zakresie: Imię i Nazwisko, adres e-mail, numer telefonu. W przypadku osób wnioskujących o fakturę, dane podmiotu gospodarczego: NIP, nazwę, adres, adres e-mail niezbędne do jej wystawienia oraz dostarczenia.
2. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu online biletów.
3. Administratorem zebranych danych osobowych Kupującego jest Muzeum.
4. Zebrane dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Muzeum, tj. Operatorowi płatności celem świadczenia usług płatniczych oraz dostawcy Modułu celem realizacji zamówienia przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum.
5. Dane będą przetwarzane zgodnie z art. 6 pkt. 1 b RODO w celach związanych z realizacją transakcji zakupu online biletów na Wydarzenie, Zwiedzanie o których mowa w Regulaminie. W przypadku zaznaczenia zgody w celu otrzymywanie drogą elektroniczną informacji dotyczących wystaw i wydarzeń organizowanych przez Muzeum w przyszłości podstawą przetwarzania będzie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
6. We sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Muzeum e-mail: iod@muzeumazji.pl

7. Odbiorcą danych osobowych Kupującego 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.
8. Dane osobowe Kupującego nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
9. Dane osobowe Kupującego będą przechowywane przez okres przewidziany przez przepisy o archiwizacji .
10. Kupujący posiada prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, ograniczenia przetwarzania, a także – w przypadkach przewidzianych prawem – prawo do usunięcia danych. W przypadku wyrażenia zgody na otrzymywanie informacji dotyczących wystaw i wydarzeń kupujący ma prawo cofnąć zgodę w każdym momencie przez wysłanie maila na adres sklep@muzeumazji.pl lub adres IOD.
11. Kupujący ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO lub przepisy krajowe.
12. Dane osobowe Kupującego nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

§ 7

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 za zagubienie biletów przez Kupującego. Muzeum nie odtwarza i nie wydaje duplikatów zagubionych lub uszkodzonych biletów.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Modułu, należy niezwłocznie skontaktować się z Operatorem Modułu, pod adresem e-mail: sklep@muzeumazji.pl.