

# **Regulamin sprzedaży biletów online Muzeum Szlachty Mazowieckiej w Ciechanowie**

## **§ 1 POJĘCIA**

„**Muzeum**” – Muzeum szlachty Mazowieckiej w Ciechanowie, przy ul. 17 go Stycznia 9, 06-400 Ciechanów, NIP 566-10 24 603 , REGON 130448116.

„**Regulamin**” – Regulamin sprzedaży biletów online Muzeum Szlachty Mazowieckiej, „System” – iKSORIS, system sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.

„**Strona**” – Strona internetowa: <https://muzeumciechanow.pl/bilety-on-line/>, służąca do sprzedaży biletów przez System.

„**Kupujący**” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu.

„**Wydarzenie**” – ekspozycja w poszczególnych obiektach do których obowiązują bilety, lub jednostkowe wydarzenia organizowane przez Muzeum, dla których Muzeum decyduje się prowadzić sprzedaż internetową biletów.

„**Bilet**” – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania określonych ekspozycji Muzeum lub udział w określonym wydarzeniu organizowanym przez Muzeum.

„**Strona płatności**” – strona internetowa, administrowana przez firmę PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 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.

## **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży biletów online z wykorzystaniem Systemu sprzedaży internetowej przez Muzeum.

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. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:

- komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet,
- skrzynka poczty elektronicznej,
- konto bankowe z dostępem do Internetu Płatność za bilety obsługuje spółka PayU S.A. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatniczego PayU S.A.

## **§ 3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA**

1. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności:
  - 1) wybór Wydarzenia, rodzaju i ilości Biletów,
  - 2) poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia lub założenie Konta Użytkownika,
  - 3) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia,
  - 4) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków Regulamin,
  - 5) przejście do Strony płatności.
2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o utworzeniu zamówienia.
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**

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.
2. Kupujący dokonuje płatności za utworzone zamówienie poprzez Stronę płatności.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.
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.
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.
7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego, nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
8. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z systemu PayU.
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.
10. Koszty połączenia w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.
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.
12. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.

#### **§ 5. BILETY**

1. Ceny biletów określa cennik Muzeum. Muzeum publikuje ceny Biletów na swojej stronie internetowej <https://muzeumciechanow.pl/bilety-on-line/> .
2. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
3. System umożliwia zakup wybranych Biletów z cennika Muzeum.
4. Brak możliwości zakupu Biletu za pośrednictwem Systemu nie oznacza braku Biletów w kasach oddziałów Muzeum.
5. Termin ważności określony jest na bilecie.
6. Termin ważności Biletów zakupionych w kasach oddziałów może się różnić od terminu ważności biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu.
7. Realizacja Biletu następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu do obiektu lub na wystawę.
8. Osoby, które zakupiły Bilety ulgowe zobowiązane są w dniu wizyty wraz z biletami okazać pracownikom Muzeum dokumenty uprawniające do zniżki.
9. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi.
10. Bilety ulgowe przysługują z ustawy o muzeach: uczniom, studentom i osobom odbywającym studia doktoranckie, słuchaczom zakładów kształcenia nauczycieli i kolegów, pracownikom służb społecznych, nauczycielom i wychowawcom, niepełnosprawnym i ich opiekunom, emerytom i rencistom, osobom powyżej 65. roku życia, kombatantom, odznaczonym: za opiekę nad zabytkami, zasłużony działacz kultury, zasłużony dla kultury polskiej i zasłużony dla kultury narodowej”.
11. Osobom posiadającym Kartę Dużej Rodziny przysługuje zniżka na wszystkie bilety w wysokości – 50%.
12. Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania przez Muzeum potwierdzenia dokonania zapłaty przez PayU S.A. w aplikacji bankowej obsługiwanej przez Muzeum.

## § 6. OCHRONA DANYCH

1. Administratorem danych osobowych w systemie zakupu biletów online jest Muzeum Szlachty Mazowieckiej w Ciechanowie, ul. 17-go Stycznia, 06-400 Ciechanów, NIP 566- 10-24-603, REGON 130448116 (dalej zwany „Administratorem”);
2. Z administratorem można się skontaktować telefonicznie pod numerem: **23 672 59 46**, poprzez adres e-mail: **rodo@muzeumciechanow.pl** lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej;
3. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych. Kontakt: **rodo@muzeumciechanow.pl**;
4. Dane osobowe przetwarzane są w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez Kupującego z systemu zakupu biletów online na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) i c) 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), a także ewentualnie w celu wystawienia faktury;
5. Podanie danych osobowych przez Kupującego ma charakter dobrowolny, lecz niezbędny do zakupu biletu online. Brak podania danych osobowych skutkuje brakiem możliwości zrealizowania umowy zakupu biletów online;
6. Kupującym w systemie zakupu biletów online udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo do żądania dostępu do danych, sprostowania, usunięcia (prawo do bycia zapomnianym) lub ograniczenia ich przetwarzania;

7. Kupującemu przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych;
8. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Muzeum lub z Inspektorem Ochrony Danych - dane kontaktowe wskazane powyżej w pkt. 1 i 2.;
9. Dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Muzeum, w tym m.in. podmiotom obsługującym systemy informatyczne związane ze sprzedażą oraz prowadzeniem sprawozdawczości finansowej - przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum wyłącznie zgodnie z jej poleceniami;
10. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu;
11. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, ani do organizacji międzynarodowych;
12. Dane osobowe Kupującego dokonującego jednorazowego zakup będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji zakupu i posprzedażowej obsługi klientów (np. obsługi reklamacji);
13. Dane osobowe Kupującego za pomocą założonego konta będą przetwarzane do czasu:
  - 1) trwania umowy sprzedaży, a po jej zakończeniu do upływu przedawnienia wynikających z niej roszczeń;
  - 2) w odniesieniu do danych przetwarzanych w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora do czasu wniesienia przez Kupującego uzasadnionego sprzeciwu z zastosowaniem pkt. 3;
  - 3) w odniesieniu do działań marketingowych do czasu wycofania zgody na przesyłanie tego typu informacji drogą elektroniczną bądź telefoniczną lub do momentu wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w tym zakresie, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi jako pierwsze;
  - 4) do czasu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikających z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy sprzedaży;
14. Dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line są przetwarzane zgodnie z RODO oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 344), w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym.

## § 7. REKLAMACJE

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy: **sekretariat@muzeumciechanow.pl**
2. W reklamacji Kupujący powinien podać:
  - 1) numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja,
  - 2) przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy,
  - 3) imię i nazwisko,
  - 4) adres e-mail,
  - 5) numer telefonu.
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;

4. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta przysługuje mu kolejny bilet lub zwrot wpłaconych środków. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto wskazane przez Kupującego;
5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo zgłoszone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

#### **§8. ZWROTY**

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 w oparciu o zapisy ust. 2.
2. Zwroty z przyczyn, o których mowa w ust. 1 za bilety zakupione online dokonywane będą przelewem, a bilety opłacone w Kasie Muzeum mogą być dokonane w Kasie Muzeum lub przelewem na konto wskazane przez Kupującego.
3. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani 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 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 oraz z 2021 r. poz. 2105), 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.

#### **§ 9. POZOSTAŁE UREGULOWANIA**

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.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci Internet 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 galerii dla zwiedzających na swojej stronie internetowej: <https://muzeumciechanow.pl/> i Facebooku. Muzeum zastrzega możliwość odwołania usługi w przypadku konieczności zamknięcia poszczególnych obiektów, wystaw z przyczyn niezależnych od Muzeum lub jej czasowego zamknięcia. Zapłacona przez Klienta cena biletów podlega zwrotowi. Kupujący wnioskuje o zwrot ceny biletów na adres mailowy: sekretariat@muzeumciechanow.pl .
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 sprzedaży internetowej w dowolnej chwili, z przyczyn losowych lub technicznych.
6. W trakcie pobytu w Muzeum zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu zwiedzania w Muzeum Szlachty Mazowieckiej w Ciechanowie W przypadku złamania zasad Regulaminu zwiedzania w Muzeum 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.
8. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.03.2026 r.