

## **Regulamin sprzedaży biletów na wystawy do Oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera**

Bilety wstępu na wystawy w Oddziale Fabryka Emalia Oskara Schindlera można zakupić on-line lub w kasie Oddziału.

Rezerwacja biletów wstępu na wystawy możliwa jest jedynie w przypadku placówek edukacyjno-wychowawczych, na zasadach określonych *Regulaminem rezerwacji biletów do oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera dla placówek Edukacyjno-Wychowawczych* dostępnym na stronie internetowej <https://muzeumkrakowa.pl/oddzialy/fabryka-emalia-oskara-schindlera> w zakładce *Regulaminy*.

### **POJĘCIA**

- 1.1. „Muzeum” – Muzeum Historyczne Miasta Krakowa z siedzibą: 31-011 Kraków, Rynek Główny 35, zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Gminę Miejska Kraków pod numerem 37, posiadające NIP: 6762562544, REGON: 382698540;
- 1.2. „Regulamin” – Regulamin sprzedaży biletów na wystawy do Oddziału Muzeum Historycznego Miasta Krakowa – Fabryka Emalia Oskara Schindlera (Kraków, ul. Lipowa 4);
- 1.3. „Oddział” – Oddział Muzeum Historycznego Miasta Krakowa – Fabryka Emalia Oskara Schindlera (Kraków, ul. Lipowa 4);
- 1.4. „Wystawy” – wystawa stała prezentowana w Oddziale „Kraków – czas okupacji 1939 – 1943”, a także każdorazowa wystawa czasowa prezentowana w Oddziale;
- 1.6. „System” – iKSORIS – system sprzedaży biletów on-line na Wystawy poprzez stronę internetową;
- 1.7. „Strona” – Strona internetowa: <https://bilety.muzeumkrakowa.pl/> , służąca do sprzedaży biletów przez System;
- 1.8. „Kupujący” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu;
- 1.9. „Bilet” – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania wystawy stałej lub wystawy czasowej w Oddziale, dokumentujący zawarcie pomiędzy Kupującym z Muzeum umowy o świadczenie usługi zwiedzania Wystawy;
- 1.10. „Strona płatności”, „Operator płatności” – strona internetowa, administrowana na zlecenie Muzeum przez każdorazowego operatora płatności, z którym została przez Muzeum zawarta umowa na wykonanie usługi obsługi płatności.

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży Biletów na Wystawy w Oddziale z wykorzystaniem Systemu (zakup on-line) oraz bezpośrednio w kasach Oddziału.

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,

2.4.4 posiadanie karty kredytowej, płatniczej lub systemu płatności mobilnych BLIK.

### **ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA PRZEZ SYSTEM (ZAKUP ON-LINE)**

3.1. Złożenie zamówienia on-line następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności przez Kupującego:

3.1.1. wybór Wystawy , którą chce zwiedzić Kupujący, a także wybranie rodzaju i ilości Biletów oraz usługi przewodnickiej oprowadzania

3.1.2. poprawne wypełnienie obowiązkowych pól formularza zamówienia – w przypadku, gdy Kupujący chce otrzymać fakturę VAT niezbędne jest uprzednie założenie przez niego konta na stronie <https://bilety.muzeumkrakowa.pl/> w zakładce Rejestracja,

3.1.3. sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia,

3.1.4. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz regulaminu zwiedzania Oddziału,

3.1.5. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk w Systemie,

3.1.6. przejście do Strony płatności.

3.2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o przyjęciu zamówienia do realizacji.

3.3. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu ilości Biletów dostępnych w ramach jednego zamówienia.

3.4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych na formularzu zamówienia

### **OPŁATA I REALIZACJA ZAMÓWIENIA ZŁOŻONEGO W SYSTEMIE (ON-LINE)**

#### **CENNIK ORAZ RODZAJE BILETÓW**

4.1. Kupujący zobowiązany jest do opłacenia zamówienia w terminie do pięciu godzin od chwili otrzymania powiadomienia o przyjęciu zamówienia do realizacji. Nieopłacenie zamówienia w terminie

powoduje jego automatyczne usunięcie. W przypadku usunięcia zamówienia, na wskazany przez Kupującego adres e-mail, zostanie automatycznie wysłana wiadomość o usunięciu 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 jakiekolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.

4.5. Muzeum wystawia faktury na życzenie Kupującego, po zalogowaniu się na konto Kupującego założone zgodnie z pkt. 3.1.2. i po zaznaczeniu przez niego w trakcie składania zamówienia opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” 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 przez Muzeum od Operatora płatności potwierdzenia wpłaty.

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 wraz z dokumentem sprzedaży (rachunek lub faktura) zapisanym w formie PDF.

4.10. Koszty połączenia w celu w celu złożenia zamówienia, zapłaty za niego oraz w celu pobrania kierowanych do Kupującego 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 będzie honorować wyłącznie Bilet osoby, która w takim przypadku zrealizuje go jako pierwsza.

4.12. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.

4.13. Bilet w Systemie można kupić najpóźniej w dniu zwiedzania na 90 minut przed zamknięciem Wystawy.

4.14. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Do ceny zakupu każdego Biletu dokonanego w Systemie on-line doliczana jest jednorazowa opłata serwisowa w wysokości 0,72% ceny Biletu.

4.15. Osoby uprawnione do zakupu biletu ulgowego i rodzinnego wymienione są w zarządzeniu Dyrektora Muzeum nr 123/2019 w sprawie biletów wstępu na wystawy stałe w Muzeum Historycznym Miasta Krakowa oraz na stronie <https://muzeumkrakowa.pl/znizki-i-wstep-wolny>

4.16. Do zakupu **biletu grupowego** uprawniona jest grupa osób dorosłych, w liczbie od 15 do 25 osób (licząc łącznie z opiekunami).

4.17. Do zakupu **biletu grupowego ulgowego** uprawniona jest grupa osób, którą tworzą uczniowie szkół podstawowych, ponadpodstawowych, artystycznych, studenci oraz podopieczni

i wychowankowie innych placówek edukacyjno-wychowawczych – w liczbie od 15 do 25 osób (licząc łącznie z opiekunami), przy czym ustala się, że na każdym 10 uczniów, którzy kupują bilet ulgowy grupowy – 1 opiekun (tj. nauczyciel lub rodzic) ma prawo do bezpłatnego wstępu wraz z grupą.

4.18. **Zwolnienie z opłaty za wstęp do Muzeum** przysługuje:

- 4.18.1. osobom fizycznym odznaczonym Orderem Orła Białego, Orderem Wojennym Virtuti Militari, Orderem Zasługi Rzeczypospolitej Polskiej, Medalem "Zasłużony Kulturze Gloria Artis",
- 4.18.2. pracownikom muzeów wpisanych do Państwowego Rejestru Muzeów,
- 4.18.3. członkom Międzynarodowej Rady Muzeów (ICOM) lub Międzynarodowej Rady Ochrony Zabytków (ICOMOS),
- 4.18.4. posiadaczom Karty Polaka, o których mowa w ustawie z dnia 7 września 2007 r. o Karcie Polaka,,
- 4.18.5. dzieciom do lat 7,
- 4.18.6. członkom Stowarzyszenia Muzealników Polskich,
- 4.18.7. członkom Towarzystwa Miłośników Historii i Zabytków Krakowa,
- 4.18.8. członkom Klubu MHK,
- 4.18.9. działaczom opozycji antykomunistycznej oraz osobom represjonowanym z powodów politycznych - w rozumieniu art. 2 oraz art. 3 ustawy z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1386),
- 4.18.10. członkom Federacji Stowarzyszeń Przewodnickich, w tym:
  - 4.18.10.1 Stowarzyszenia Oświatowego Zamek Królewski w Krakowie,
  - 4.18.10.2 Stowarzyszenia Pilotów Wycieczek i Przewodników Turystycznych Gaudeamus,
  - 4.18.10.3 Stowarzyszenia Przewodników i Popularyzatorów Wiedzy o Krakowie Krąg,
  - 4.18.10.4 Stowarzyszenia Przewodników Turystycznych w Krakowie,
  - 4.18.10.5 Stowarzyszenia Zawodowych Przewodników Miejskich po Krakowie Secesja,
  - 4.18.10.6 Towarzystwa Przewodników Renesans,
- 4.18.11 przewodnikom posiadającym wydane przez Muzeum Krakowa karty beneficjenta Przewodnika dla Zaawansowanych 2.0. lub ważne certyfikaty uprawniające do oprowadzania po Trasie Pamięci oraz Rynku Podziemnym,
- 4.18.12 przewodnikom PTTK.

4.19. **Dokumentami** potwierdzającymi uprawnienie do korzystania z ulgi w opłacie lub prawo do zwolnienia z opłaty za wstęp do Muzeum, są:

- 4.19.1 legitymacje szkolne, studenckie, uczestników studiów doktoranckich, doktoranta,
- 4.19.2 legitymacje emeryta-rencisty,
- 4.19.3 legitymacje dokumentujące niepełnosprawność lub stopień niepełnosprawności,
- 4.19.4 legitymacje służbowe przysługujące osobom, o których mowa w pkt. 4.18.2,
- 4.19.5 legitymacje poświadczające przyznanie odznaki, orderu lub medalu osobom, o których mowa w pkt. 4.18.1.,
- 4.19.6 zaświadczenia lub legitymacje potwierdzające uprawnienia kombatanckie,
- 4.19.7 legitymacje Membership Card ICOM i Membership Card ICOMOS,
- 4.19.8 Karta Polaka,
- 4.19.9 dokumenty potwierdzające wiek,
- 4.19.10 legitymacja Stowarzyszenia Muzealników Polskich,
- 4.19.11 legitymacje, o których mowa w art. 6 ust. 3 ustawy z dnia 20 marca 2015 r. o działaczach opozycji antykomunistycznej oraz osobach represjonowanych z powodów politycznych.
- 4.19.12 legitymacja członka Towarzystwa Miłośników Historii i Zabytków Krakowa,

- 4.19.13 imienny identyfikator wydany przez Federację Stowarzyszeń Przewodnickich lub legitymacja poświadczająca członkostwo w stowarzyszeniu wymienionym w § 3 lit. j niniejszego zarządzenia,
- 4.19.14 aktualna, wydana przez Muzeum Krakowa karta beneficjenta Przewodnika dla Zaawansowanych 2.0.
- 4.19.15. aktualny, wydany przez Muzeum Krakowa certyfikat przewodnicki uprawniający do oprowadzania po Trasie Pamięci lub Rynku Podziemnym,
- 4.19.16. legitymacja przewodnicka wydana przez PTTK.
- 4.20 Ustala się następujące zniżki i ceny na zakup **Biletów na wystawę stałą dla posiadaczy następujących Kart oraz Legitymacji:**
- 4.20.1. Karta Dużej rodziny, bilet normalny - 50% zniżki,
- 4.20.2 Krakowska Karta Rodzinna, bilet normalny - 50% zniżki,
- 4.20.3 Karta Kraków dla Dużej Rodziny N, bilet normalny - 50% zniżki,
- 4.20.4 Karta Kraków dla Dużej Rodziny N, bilet ulgowy -- 50% zniżki,
- 4.20.5 Legitymacja Działacza Opozycji (zam. na terenie Krakowa) – bilet w cenie 1,00 zł
- 4.20. 6 Karta Krakowska, bilet normalny – 20% zniżki,
- 4.20. 7 Karta Krakowska, bilet ulgowy – 20% zniżki.
- 4.21. Za pośrednictwem Systemu osoby zainteresowane mogą zakupić promocyjne **Bilety na Trasę Pamięci**, którą tworzą Oddział Fabryka Emalia Oskara Schindlera, filia Oddziału - Apteka pod Orłem Tadeusza Pankiewicza oraz filia Oddziału - Ulica Pomorska zgodnie z Regulaminem Trasy Pamięci dostępnym na stronie Muzeum <https://muzeumkrakowa.pl/trasy-muzealne/trasa-pamieci>.
- 4.22. **Ceny Biletów na daną wystawę czasową** ustalane są każdorazowo w zarządzeniu Dyrektora Muzeum.
- 4.23. System umożliwia zakup różnych rodzajów Biletów z wskazanych w cenniku. Kupujący winien wybrać odpowiedni rodzaj Biletów, które chce zakupić, zgodnie z ilością osób, które będą zwiedzać Wystawę oraz adekwatnie do ewentualnie przysługujących mu zniżek lub zwolnienia z opłat za wstęp.
- 4.24. Brak możliwości zakupu Biletu za pośrednictwem Systemu nie oznacza braku biletów w kasie Oddziału.
- 4.25. Na Bilecie określona jest data oraz godzina rozpoczęcia zwiedzania.
- 4.26. Realizacja Biletu zakupionego przez System on-line następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu na Wystawę. Kupujący może wydrukować Bilety lub okazać je na urządzeniu elektronicznym.
- 4.27. Osoby, które zakupiły Bilety ulgowe poprzez System on-line lub które są zwolnione z opłat za wstęp - zobowiązane są w dniu zwiedzania, przy wejściu na Wystawę okazać pracownikom Muzeum dokumenty potwierdzające prawo nieodpłatnego wstępu lub prawo do zniżki. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi. Podobnie nie będą honorowane Bilety nieodpłatne okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do nieodpłatnego wstępu.

#### **ZAKUP BILETÓW W KASIE ODDZIAŁU**

- 5.1. Bilety w kasie Oddziału są sprzedawane w dniu zwiedzania wyłącznie na ten dzień - nie ma możliwości zakupu Biletów na dni kolejne.
- 5.2. Jedna osoba może zakupić w kasie Oddziału maksymalnie 14 biletów indywidualnych dziennie, niezależnie od liczby dokonanych transakcji.

5.3. Bilety zakupione w kasie Oddziału lub nie podlegają zwrotowi.

5.4. Muzeum publikuje ceny Biletów na swojej stronie internetowej: <http://muzeumkrakowa.pl/>. Cennik jest dostępny także w kasie Oddziału.

5.5. Realizacja Biletu zakupionego w kasie następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu na Wystawę.

5.6. Jeśli Kupujący chce skorzystać ze zniżki lub nieodpłatnego wstępu Kupujący przy transakcji winien okazać w kasie Oddziału odpowiedni dokument uprawniający go do zniżki lub do nieodpłatnego wstępu.

## **DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI**

6.1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupującego jest Muzeum Historyczne Miasta Krakowa, reprezentowane przez Michała Niezabitowskiego – Dyrektora. Dane kontaktowe: e-mail: [dyrekcja@muzeumkrakowa.pl](mailto:dyrekcja@muzeumkrakowa.pl), nr tel.: 12 619-23-02.

6.2. Dane kontaktowe inspektora danych osobowych Administratora, e-mail: [iod@muzeumkrakowa.pl](mailto:iod@muzeumkrakowa.pl), adres: 31-011 Kraków, Rynek Główny 35.

6.3. Dane osobowe Kupującego będą przetwarzane w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu, w tym założenia konta Kupującego. Wszelkie dane osobowe otrzymywane przez Muzeum w ramach sprzedaży biletów są wykorzystywane w celu wykonania umowy sprzedaży Biletów. Administrator przetwarza dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line obejmujące: imię i nazwisko, nazwę (firmę), adres zamieszkania lub siedziby, adres prowadzenia działalności, adres poczty elektronicznej, numer telefonu, numer rachunku bankowego, numer identyfikacji podatkowej lub numer PESEL.

6.4. W zakresie i z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z przepisów prawa Kupującemu przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6.5. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania internetowego zakupu Biletów. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwe zrealizowanie zamówienia.

6.6. Dane osobowe są udostępniane podmiotowi świadczącemu usługi związane ze wsparciem programistycznym i informatycznym na podstawie umowy o powierzenie przetwarzania danych.

6.7. Dane udostępnione przez Kupującego nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą tylko instytucje upoważnione z mocy prawa.

6.8. Dane udostępnione przez Zamawiającego nie będą podlegały profilowaniu.

6.9. Administrator danych nie zamierza przekazywać danych osobowych Zamawiającego do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

6.10. Dane osobowe przechowywane będą do czasu wykonania umowy sprzedaży Biletów oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy, jednak nie krócej niż przez okres czasu archiwizowania dokumentacji związanej z umową, wynikający z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach oraz rozporządzenia z dnia 20

października 2015 r. Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej.

6.11. 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.

6.12. Za osobną zgodą, dane osobowe Kupującego mogą być przez Muzeum wykorzystywane w celach przekazywania newslettera Muzeum oraz innych publikacji i informacji zawierających reklamy 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.

6.13. 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.

6.14. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

6.15. Administrator odpowiednio udostępnia następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną: zabezpieczenie zbioru danych przed utratą danych (kopie bezpieczeństwa) oraz przed nieuprawnionym dostępem systemami antywłamaniowymi oraz dostęp do konta Kupującego jedynie po podaniu indywidualnego loginu i hasła.

## **REKLAMACJE**

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy [info@muzeumkrakowa.pl](mailto:info@muzeumkrakowa.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 lub nazwę firmy oraz imię i nazwisko osoby wskazanej do kontaktu,

7.2.4. adres e-mail,

7.2.5. numer telefonu.

7.3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, z wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie Operatora płatności. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana do rozpatrzenia Operatorowi płatności, o czym Muzeum niezwłocznie powiadomi Kupującego (termin rozpatrzenia reklamacji może ulec w takim wypadku wydłużeniu).

Kupujący o sposobie rozpatrzenia reklamacji zostanie poinformowany zwrotną wiadomością e-mail lub listownie, na papierze.

7.4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Muzeum zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.

7.5. Muzeum rozpatrzy reklamację niezwłocznie i zawiadomi składającego reklamację o sposobie jej rozpatrzenia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, a jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia - w terminie 14 dni od dnia ich uzupełnienia.

7.6. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta przysługuje mu kolejny bilet na tą samą wystawę lub zwrot wpłaconych środków w zależności od wyboru składającego reklamację. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto wskazane przez Kupującego.

7.7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za reklamacje zgłoszone niezgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

7.8. 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.

## **ZWROTY BILETÓW ZAKUPIONYCH Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU (ON-LINE)**

8.1. **Kupujący** będący osobą fizyczną **posiadającą status konsumenta** w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego (tj. zawierający z Muzeum umowę o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową lub będący osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), która zawarła za pośrednictwem Systemu umowę o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania Wystaw poprzez zakup Biletu (wraz z ewentualnym zakupem usługi przewodnickiej) - **może** w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia zakupu Biletu), nie później jednak niż 4 (cztery) dni przed terminem zwiedzania wskazanym na Bilecie **odstąpić od umowy**, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem pkt. 8.4. Możliwe jest jedynie odstąpienie od całości umowy, a nie od jej części, tj. np. nie jest możliwa rezygnacja tylko z pewnej ilości zakupionych Biletów. Odstąpienie następuje w całości, a Kupujący powinien złożyć odrębne zamówienie jeśli chce zmienić np. termin zwiedzania lub ilość Biletów.

8.2. **Kupujący** będący osobą fizyczną **nieposiadającą statusu konsumenta**, a także będący osobą prawną oraz jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła za pośrednictwem Systemu umowę o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania Wystawy poprzez zakup Biletów (wraz z ewentualnym zakupem usługi przewodnickiej), **nie może odstąpić od zawartej umowy**.

8.3. Fakt odstąpienia od umowy i powinien być zgłoszony drogą elektroniczną na adres mailowy: [info@muzeumkrakowa.pl](mailto:info@muzeumkrakowa.pl). W treści zgłoszenia o odstąpieniu Kupujący powinien podać:

8.3.1. numer zamówienia

8.3.2. imię i nazwisko Kupującego

8.3.3. adres e-mail

#### 8.3.4. numer telefonu

8.4. Zwrotowi związanemu z odstąpieniem od umowy nie podlega opłata serwisowa uiszczona przez Kupującego.

8.5. Muzeum zobowiązane jest załatwić sprawę związaną z odstąpieniem od umowy w terminie do 14 dni od wpłynięcia zgłoszenia o odstąpieniu. W przypadku uznania przez Muzeum odstąpienia za prawidłowe, w w/w terminie winien nastąpić zwrot środków Kupującemu.

8.6. Zwrot wpłaconych środków odbywa się na rachunek, z którego zostały opłacone bilety. Zwrot w stanie zrealizowany w ten sam sposób, w jaki dokonano płatności za zakup.

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

8.8. Zakupione Bilety nie podlegają wymianie.

### POZOSTAŁE UREGULOWANIA

9.1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu w Systemie, 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 zaleca się sprawdzenie, czy w wybranym dniu Oddział będzie otwarty dla zwiedzających. Muzeum publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia oraz czasowego wyłączenia poszczególnych oddziałów/wystaw dla zwiedzających na swojej stronie internetowej: <http://muzeumkrakowa.pl/>

9.4. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży Biletów poprzez System.

9.5. Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania sprzedaży internetowej Biletów w dowolnej chwili z przyczyn losowych lub technicznych.

9.6. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia Wystaw. W takich przypadkach, gdy termin zwiedzania przypadł w okresie zamknięcia, Kupującemu przysługuje zwrot kosztu zakupu Biletów wraz z opłatą serwisową.

9.7. W trakcie zwiedzania i zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania *Regulaminu zwiedzania wystaw i przebywania na terenie oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera*, dostępnego na stronie <https://muzeumkrakowa.pl/oddzialy/fabryka-emalia-oskara-schindlera> w zakładce *Regulaminy*. W przypadku złamania zasad tego regulaminu, pracownicy Muzeum mają prawo wyprosić zwiedzającego z terenu Oddziału. W takich przypadkach koszty Biletu nie są zwracane Kupującemu.

9.8. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

9.10. Regulamin sporządzono w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej. W razie rozbieżności między wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest polska wersja językowa.

9.11. 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, a także ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, stosuje się również przepisy innych regulaminów obowiązujących w Muzeum, dostępnych na stronie <https://muzeumkrakowa.pl/>

9.12. Regulamin jest dostępny na stronie Muzeum: <https://muzeumkrakowa.pl/>

9.13. Regulamin obowiązuje od dnia 1 maja 2025 r.