

REGULAMIN SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ BILETÓW WSTĘPU

do Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie

/obowiązujący od dnia ... r./

§ 1

Słowniczek

Pojęciom używanym w niniejszym regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

Muzeum – Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie z siedzibą w Warszawie (00-124), przy ul. Pańskiej 3, wpisane do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu pod nr RIK 58/2005, REGON: 140187435, NIP: 525-234-18-32;

Regulamin – niniejszy Regulamin sprzedaży internetowej biletów wstępu do Muzeum Nowoczesnej w Warszawie;

System – system iKSORIS, system sprzedaży biletów poprzez stronę internetową;

Strona – Strona internetowa: sklep@artmuseum.pl służąca do sprzedaży biletów przez System;

Kupujący – osoba fizyczna (w tym konsument), osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej korzystająca z Systemu;

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

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej biletów z wykorzystaniem Systemu.
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.
3. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.
4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:

- urządzenie z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet;

- posiadanie konta poczty elektronicznej (adresu e-mail)
- konto bankowe oferujące dokonywanie transakcji przez Internet.

§3

Bilety

1. Ceny biletów, uprawnienia do ulg oraz uprawnienia do bezpłatnego wstępu określa cennik Muzeum dostępny pod adresem <https://sklep.artmuseum.pl/index/cennik-biletow.html>
2. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
3. System umożliwia zakup wybranych biletów z cennika Muzeum.
4. Sprzedaż internetowa stanowi uzupełnienie sprzedaży stacjonarnej. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem Systemu nie jest równoznaczny z brakiem możliwości zakupu biletów w kasie Muzeum.
5. Termin ważności określony jest na bilecie.
6. Bilet może zostać okazany w formie papierowej lub na urządzeniu mobilnym.
7. Realizacja biletu następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy każdym wejściu na galerię / wystawę, na którą kupiony Bilet obowiązuje.
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. W takim przypadku w zależności od decyzji Kupującego, Muzeum zastrzega sobie prawo odmowy Kupującemu wstępu na ekspozycję lub wydarzenie lub pobranie opłaty uzupełniającej do wysokości ceny biletu normalnego.
10. Ze względu na przepisy BHP Muzeum zastrzega sobie możliwość określania limitu wstępu do Muzeum w interwałach czasowych i sprzedawania Biletów w slotach godzinowych. Kupujący powinien pojawić się w Muzeum punktualnie, zgodnie z godziną rozpoczęcia swojego slotu godzinowego.
11. Bilet upoważnia do zwiedzania Muzeum przez **3 godziny** od rozpoczęcia wybranego slotu godzinowego. Po tym czasie bilet uznaje się za nieważny.
12. Z zakupionym Biletem na teren każdej wystawy, na którą wstęp dany Bilet obejmuje, można wejść jeden raz.
13. Po opuszczeniu stref do których wstęp jest biletowany nie ma możliwości powrotu.

§4

Zakup biletu

1. Nabycie biletu wymaga Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności:
 - wybór ekspozycji lub wydarzenia, rodzaju i ilości Biletów;
 - poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia lub założenie Konta Użytkownika;
 - sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia;
 - złożenie oświadczenia o akceptacji warunków Regulaminu;
 - złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w opcję "PŁACE";

- 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. W wypadku wydarzeń dedykowanym grupom szkolnym i przedszkolnym istnieje możliwość zapisania zamówienia bez jego opłacenia. W takim przypadku Kupujący zobowiązany jest do opłaty zamówienia w terminie **do 4 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.
 5. Kupujący dokonuje płatności za utworzone zamówienie poprzez stronę płatności, która jest stroną zewnętrzną, niezależną od Muzeum.
 6. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo.
 7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.
 8. 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.
 9. 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 przysyłania faktury w formie papierowej.
 10. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego, nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
 11. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z systemu PayU
 12. 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.
 13. Koszty transferu danych w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.
 14. 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.
 15. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.

Reklamacje

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przesyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy sklep@artmuseum.pl.
2. Reklamacje mogą być składane w terminie 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji Kupujący powinien podać:
 - oznaczenie zamówienia, którego dotyczy reklamacja,
 - przyczynę reklamacji wraz z jej opisem;
 - dane kontaktowe.
3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania. O rozpatrzeniu reklamacji Muzeum poinformuje Klienta na wskazany przez niego adres e-mail. Jeżeli reklamacja związana jest z płatnościami realizowanymi za pośrednictwem strony zewnętrznej okres rozpatrywania reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Muzeum niezwłocznie poinformuje Klienta na adres e-mail wskazując nowy termin rozpatrzenia reklamacji nie dłuższy niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.
4. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminach określonych w ust. 3, reklamacje uznaje się za uznaną.
5. W przypadku uznania reklamacji, Klientowi przysługuje kolejny bilet lub zwrot wpłaconych środków. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto wskazane przez Kupującego.
6. nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo zgłoszone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

§6

Zwroty

1. Kupującemu zawierającemu umowę sprzedaży Biletów za pośrednictwem Strony, zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2020 roku poz. 287 j.t.), nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny, o którym mowa w art. 27 ww. ustawy.
2. Zwrot lub wymiana Biletów (z wyjątkiem ust. 3) zakupionych za pośrednictwem Strony, bez względu na przyczynę zwrotu lub wymiany Biletów, może nastąpić najpóźniej w ostatnim dniu pracującym Muzeum, poprzedzającym dzień, w którym odbywa się Wydarzenie, w godzinach pracy kas. W tym celu Kupujący powinien przesłać na adres poczty elektronicznej info@artmuseum.pl potwierdzenie zakupu Biletów oraz Bilety otrzymane przez Kupującego drogą elektroniczną od Muzeum.
3. Zwrot lub wymiana Biletów grupowych na wystawy oraz Biletów na grupowe wydarzenia edukacyjne zakupionych za pośrednictwem Strony, bez względu na przyczynę zwrotu lub wymiany Biletów, może nastąpić najpóźniej na trzy dni przed datą, w której odbywa się Wydarzenie, w godzinach pracy kas. W tym celu Kupujący powinien przesłać na adres poczty

elektronicznej info@artmuseum.pl potwierdzenie zakupu Biletów oraz Bilety otrzymane przez Kupującego drogą elektroniczną od Muzeum.

4. Odstąpienie od umowy i zwrot środków możliwy jest tylko jeśli bilet nie został zrealizowany.
5. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto, z którego zostały opłacone bilety lub na konto wskazane przez Kupującego. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
6. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w programie oraz odwoływania Wydarzeń.
7. W przypadku odwołania danego Wydarzenia lub wprowadzenia przez Muzeum zmian w programie, Kupującemu przysługuje zwrot należności za zakupiony Bilet, na zasadach określonych w informacji ogłoszonej przez Muzeum na stronie internetowej lub przesłanej przez Muzeum na adres Kupującego w wiadomości-email.
8. W celu zwrotu Biletów zakupionych za pośrednictwem Strony w przypadku odwołania danego Wydarzenia lub wprowadzenia przez Muzeum zmian w programie, Kupujący powinien przesłać na adres poczty elektronicznej info@artmuseum.pl potwierdzenie zakupu Biletów oraz Bilety otrzymane przez Kupującego drogą elektroniczną od Muzeum.

§7

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych jest Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie, ul. Pańska 3, 00-124 Warszawa. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: iod@artmuseum.pl lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych w osobie pani Agnieszki Koseli.
2. Dane będą przetwarzane wyłącznie w celach związanych z realizacją umowy sprzedaży towarów, w tym obsługą złożonego zamówienia, wystawienia dokumentu księgowego, obsługą reklamacji, prowadzenia sprawozdawczości finansowej.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych jest podjęcie niezbędnych działań dotyczących zawarcia i wykonywania umowy sprzedaży w odniesieniu do art. 6 ust. 1 lit. b 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 – zwanego dalej RODO).
4. Dane osobowe mogą zostać udostępnione jedynie podmiotom, za pośrednictwem których Sprzedawca realizuje zamówienie (firmy kurierskie), w adekwatnym dla tego celu zakresie.
5. Zebrane dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Sprzedawcy, w tym m.in. podmiotom obsługującym systemy informatyczne związane z obsługą Sklepu oraz prowadzeniem sprawozdawczości finansowej – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Sprzedawcą wyłącznie zgodnie z jego poleceniami.
6. Dane osobowe będą przechowywane przez czas obowiązywania umowy, a także po jej zakończeniu w celach: dochodzenia roszczeń w związku z wykonywaniem umowy, wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych, zapobiegania nadużyciom i oszustwom, archiwizacyjnych, maksymalnie przez

okres 7 lat od dnia zakończenia wykonania umowy, chyba, że odrębne przepisy zobowiązują nas, aby postąpić inaczej.

7. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania lub ograniczenia ich przetwarzania.
8. Każdej osobie przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych,
9. tj. do otrzymania od Sprzedawcy danych osobowych w powszechnie używanym formacie elektronicznym, które można przesłać w zależności od potrzeby innemu administratorowi danych.
10. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się ze Sprzedawcą.
11. Każdej osobie przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do złożenia zamówienia i jego obsługi.
13. Szczegółowa polityka prywatności dostępna jest pod adresem
<https://sklep.artmuseum.pl/index/polityka-prywatnosci.html>.

§8

Postanowienia końcowe

Przed wizytą w Muzeum należy sprawdzić czy w wybranym dniu Muzeum będzie otwarte dla zwiedzających. Muzeum publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia na swojej stronie internetowej: artmuseum.pl.

W trakcie pobytu w Muzeum zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania Regulaminu zwiedzania Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Warszawie, który dostępny jest pod adresem:
<https://artmuseum.pl/pl/news/nowy-regulamin-zwiedzania> oraz w obiekcie Muzeum, pod rygorem obowiązku opuszczenia terenu Muzeum bez prawa ubiegania się o zwrot ceny biletu.

Powyższy regulamin ma zastosowanie do sprzedaży biletów wstępu jednokrotnego ujętych w cennikach wydarzeń organizowanych przez Muzeum. Dla pozostałych produktów sprzedawanych przez Muzeum, umożliwiającym wstęp na teren wystaw obowiązują odrębne regulaminy:

Dla Voucherów: ...

Dla Karty podarunkowej: ...

Dla Karty rocznej: ...

Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu w każdej chwili, z zastrzeżeniem, że dla Stron wiążące jest brzmienie Regulaminu z chwili sprzedaży biletu.