

## REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW ONLINE

### I. Słownik pojęć

1. **Zamek** – Zamek Królewski na Wawelu, podmiot posiadający osobowość prawną, zarejestrowany w rejestrze instytucji kultury prowadzonym przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem RIK 21/92, o numerze NIP 6750004459, REGON 000276009, adres: Wawel 5, 31-001 Kraków
2. **Oddziały Zamku** – Zamek w Pieskowej Skale adres: 32-045 Sułoszowa oraz Dwór w Stryszowie adres: Stryszów 508, 34-146 Stryszów
3. **System** – system sprzedaży biletów online na Zwiedzanie, Wydarzenia i Zajęcia organizowane w Zamku oraz w Oddziałach Zamku dostępny pod adresem strony internetowej: <https://ebilet.wawel.krakow.pl/>
4. **Operator płatności** - PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15
5. **Dostawca oprogramowania** – Visual.net z siedzibą w Zabrze 41-808, ul. Wyszyńskiego 19
6. **Zwiedzanie** – zwiedzanie indywidualne dostępne dla zwiedzających Zamek oraz Oddziały Zamku, a odbywające się zgodnie z terminami wskazanymi na bilecie oraz zgodnie z regulaminami zwiedzania dostępnymi na stronach internetowych: <https://wawel.krakow.pl/regulamin-zwiedzania>, <http://pieskowaskala.eu/zwiedzanie/>, <http://dwor-stryszow.pl/zwiedzanie/>
7. **Wydarzenie** – spektakle, imprezy okolicznościowe itp. odbywające się w Zamku oraz w Oddziałach Zamku
8. **Zajęcia** – zajęcia edukacyjne, warsztaty, ścieżki edukacyjne itp. odbywające się w Zamku oraz w Oddziałach Zamku
9. **Regulamin** – niniejszy regulamin sprzedaży online biletów indywidualnych na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia Zamku oraz Oddziałów Zamku za pośrednictwem Systemu
10. **Numer zamówienia** – numer transakcji zakupu biletów zrealizowany w systemie
11. **Kupujący** – osoba dokonująca zakupu biletów indywidualnych online na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia Zamku lub Oddziałów Zamku
12. **Bilet** – dokument uprawniający do skorzystania z wejścia na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia w określonym terminie, lokalizacji, zawierający opłatę za Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia, zgodnie z danymi zawartymi na bilecie
13. **RODO** - Rozporządzenie 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)

### II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu online biletów indywidualnych na Zwiedzanie, Wydarzenia i Zajęcia Zamku lub Oddziałów Zamku.
2. Zamek oferuje usługi zakupu online biletów indywidualnych w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Zamek 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 w Systemie oraz na stronie internetowej Zamku oraz Oddziałów Zamku.

3. Warunkiem koniecznym do zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem Wzgórza Wawelskiego, Regulaminem zwiedzania Zamku Królewskiego na Wawelu, Zamku w Pieskowej Skale, Dworu w Stryzowie oraz potwierdzenia faktu zapoznania się z nimi i zaakceptowania ich treści poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Systemie przed dokonaniem płatności. Z treścią ww. regulaminów można zapoznać się na stronie internetowej Systemu w zakładce „Informacje ogólne”

4. Wejścia na Zwiedzanie są możliwe wyłącznie w godzinach udostępniania Zamku czy Oddziałów Zamku, z uwzględnieniem wskazanej przez Zamek lub Oddziały Zamku ostatniej godziny wejścia przed zamknięciem.

### **III. Zakup biletów indywidualnych online**

1. Zakup biletów za pośrednictwem Systemu jest możliwy po wypełnieniu formularza zakupu oraz stosowania się do instrukcji zawartych w Systemie. Kupujący zobowiązany jest do uważnego i kompletnego wypełnienia formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w Systemie może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania biletu lub zwrotu kosztów zgodnie z pkt. VI Regulaminu.

2. System umożliwia zakup w jednej transakcji maksymalnie 5 (pięciu) pojedynczych biletów na to samo Zwiedzanie, na ten sam dzień i godzinę. W przypadku Wydarzeń i Zajęć limit biletów do zakupu będzie ustalany indywidualnie w zależności od specyfiki wydarzenia. Powyższy limit nie dotyczy biletów rodzinnych (jeśli są dostępne dla danego wydarzenia), który z założenia wskazuje określoną liczbę osób.

3. Kupujący nie ma możliwości wyboru w Systemie wyłącznie biletów bezpłatnych. W przypadku posiadania uprawnienia do wejść bezpłatnych na Zwiedzanie Zamku czy Oddziałów Zamku prosimy o kontakt na adres e-mail: [ebilet-kontakt@wawel.org.pl](mailto:ebilet-kontakt@wawel.org.pl). Wybór bezpłatnego biletu jest możliwy w Systemie wyłącznie z dokonaniem zakupu biletu płatnego.

4. Przy zakupie online biletów, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.

5. Ceny biletów są podane w Złotych Polskich (PLN) oraz zawierają podatek VAT.

6. Zakup biletów odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem sprzedaży biletów on-line.

7. Bilety pozostają własnością Zamku do czasu odnotowania przez Zamek lub Oddziały Zamku potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego.

8. Zapłata niepotwierdzona przez Operatora płatności w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Kupujący zostanie poinformowany w wiadomości e-mail wysłanej przez System na adres podany podczas procesu zakupu.

9. Jeśli płatność z konta Kupującego została zrealizowana, a System w związku z upływem 15 min. na realizację płatności dokonał anulowania zamówienia należy, wykorzystując numer transakcji i hasło z systemu Operatora płatności, dokonać ponownego zakupu biletów używając jako formę płatności opcji „użyj przedpłaty”. Jeśli ponowny zakup nie będzie możliwy ze względu na brak odpowiedniej puli biletów do sprzedaży prosimy o kontakt na adres e-mail: [ebilet-kontakt@wawel.org.pl](mailto:ebilet-kontakt@wawel.org.pl).

10. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez wskazanego Operatora płatności.

11. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. 2018 poz. 2519).

12. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania wybrać opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
13. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów online Kupujący otrzyma z systemu potwierdzenie dokonania Zamówienia, przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Kupującego adres e-mail ze wskazaniem lokalizacji, nr zamówienia, liczby zamówionych biletów, przedmiotu zamówienia (określenie konkretnego Zwiedzania, Wydarzenia i Zajęć), daty i godziny wejścia (jeśli dotyczy) oraz wartością zamówionych biletów.
14. Przed dokonaniem płatności Kupujący powinien upewnić się czy wybrane godziny wejść na poszczególne Zwiedzanie, Wydarzenie, Zajęcia nie kolidują ze sobą. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości wykorzystania zakupionych biletów na skutek nie uwzględnienia przez Kupującego czasu niezbędnego na Zwiedzanie, Wydarzenie, Zajęcia.
15. Kupujący obowiązany jest do przestrzegania godzin wejść na Zwiedzanie, Wydarzenia, Zajęcia wskazanych na bilecie. W przypadku wejść z usługą przewodnika w cenie biletu nie będzie możliwości wejścia 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 Zamek lub Oddziały Zamku ostatnią godziną wejścia przed zamknięciem.
16. Kupujący, który wybierze w systemie sprzedaży online bilety ulgowe lub bezpłatne, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki lub zwolnienia z opłaty przed wejściem na Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia oraz nie podlegają zwrotowi.
17. Po otrzymaniu potwierdzenia płatności od Operatora płatności, bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika pdf. Kupujący powinien niezwłocznie zweryfikować poprawność i zgodność biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, lokalizacji, rodzaju Zwiedzania, Wydarzenia, Zajęć, jego daty i godziny.
18. Zamek nie odpowiada za niedostarczenie biletu w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
19. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym podlega weryfikacji przed wejściem na Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia i stanowi tytuł do Zwiedzania lub udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach (z zastrzeżeniem postanowień ust. 14 i 15).
20. Zamek oraz Oddziały Zamku zastrzegają sobie prawo do odmowy Zwiedzania, udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa.
21. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, z powodu wyczerpania się ich puli, nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Zamku lub Oddziałach Zamku, o ile bilety na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia są jeszcze dostępne w sprzedaży.
22. System funkcjonuje poprawnie na najnowszych wersjach przeglądarek Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Internet Explorer oraz Opera. Przeglądarkami rekomendowanymi dla Systemu są przeglądarki Chrome oraz Safari.

#### **IV. Ochrona danych osobowych**

1. W trakcie procesu zakupu biletów online, Kupujący przekazywać będzie Zamkowi swoje dane osobowe tj. obowiązkowo adres e-mail, zaś dobrowolnie numer telefonu, a w przypadku osób wnioskujących o fakturę wszystkie dane niezbędne do jej wystawienia.
2. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu online biletów.
3. Kupujący może również wyrazić zgodę na przesyłanie na podany adres e-mail materiałów promocyjnych. Taka zgoda może być odwołana niezależnie od terminów wskazanych w pkt. 8 poniżej.
4. Dane będą przetwarzane zgodnie z Art. 6 pkt. 1b RODO w celach związanych z realizacją transakcji zakupu online biletów na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia, o których mowa w Regulaminie.
5. Administratorem zebranych danych osobowych jest Zamek.
6. Zebrane dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Zamku, t.j. Operatorowi płatności celem świadczenia usług płatniczych oraz dostawcy Systemu celem realizacji zamówienia przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy z Zamkiem.
7. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Zamku e-mail: [iod@wawel.org.pl](mailto:iod@wawel.org.pl).
8. Dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami tj.:
  - dla kupujących którzy poprosili o wystawienie faktury za zakupioną usługę przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego w którym upłynął termin płatności podatku (art.70 §1 i art.86 §1 Ordynacji podatkowej)
  - dla pozostałych kupujących przez okres 2 lat od daty transakcji celem potwierdzenia realizacji usługi i otrzymania płatności za jej realizację,
  - w przypadku wyrażenia zgody na przesyłanie materiałów promocyjnych do momentu odwołania zgody
9. Pozostałe informacje odnośnie przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie <https://wawel.krakow.pl/rodo>.

#### **V. Reklamacje**

1. Kupujący może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu online biletów wysyłając wiadomość e-mail na adres [reklamacje@wawel.org.pl](mailto:reklamacje@wawel.org.pl) lub listownie na adres Zamku z dopiskiem „Reklamacja – Bilety online” w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.
2. W reklamacji Kupujący powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać nr zamówienia oraz przyczynę reklamacji. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.
3. Zamek nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
4. Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych do sprzedaży w Systemie.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Zamek w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Zamek reklamacji. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Zamek poinformuje Kupującego o jej rezultacie na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

6. Rozpatrzenie reklamacji przez Zamek nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 287).

## **VI. Zwrot biletów**

1. Zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta bilety nie podlegają zwrotowi.
2. W wyjątkowych przypadkach, rozpatrywanych indywidualnie, zakupione bilety podlegają zwrotowi najpóźniej na 3 dni przed datą Zwiedzania lub uczestnictwa w Wydarzeniu lub Zajęciach. Zgłoszenie zwrotu można dokonać za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie <https://ebilet.wawel.krakow.pl/index.php/product>.
3. Bilety zakupione online nie podlegają wymianie na bilety w innej cenie lub na inne Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia czy też inny termin Zwiedzania, Wydarzenia lub Zajęć.
4. W przypadku, gdy Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia nie odbędą się z przyczyn leżących po stronie Zamku, Zamek poinformuje o fakcie Kupującego oraz dokona zwrotu wpłaconej kwoty za pośrednictwem Operatora płatności.
5. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu, Wydarzeniu, Zajęciach z przyczyn niezawinionych przez Zamek.

## **VII. Postanowienia końcowe**

1. Bilety zakupione online nie mogą być kopiowane lub przerabiane.
2. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów. Zamek 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. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Systemu prosimy o kontakt z Dostawcą oprogramowania 7 dni w tygodniu w godz. 9-17 pod numerem telefonu 512 279 568 lub na adres e-mail: [support@systembiletowy.pl](mailto:support@systembiletowy.pl).
4. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego.
5. Kupujący, przy zakupie online biletów zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
6. Dokonywanie zakupu online biletów za pośrednictwem Systemu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Kupujący, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Kupujący.