

**REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ  
Z WYKORZYSTANIEM SYSTEMU SPRZEDAŻY INTERNETOWEJ POPRZEZ  
STRONĘ VISIT.AUSCHWITZ.ORG (od 02.01.2017 r.)**

**§ 1**

**Pojęcia**

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie, co do zasady posiadają znaczenie nadane poniżej, za wyjątkiem sytuacji, gdy z treści Regulaminu wyraźnie wynika inne znaczenie:

1. „Bilet” – zwany dalej „Kartą Wstępu” – dokument uprawniający do Zwiedzania terenu Muzeum w różnych wariantach - zgodnie z potwierdzeniem zamówienia otrzymanym drogą elektroniczną. Muzeum oferuje następujące Karty Wstępu:
  - a. „Karta Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora” – dokument uprawniający do bezpłatnego wstępu na teren Muzeum i Zwiedzania bez Edukatora, zgodnie z Regulaminem zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau;
  - b. „Karta Wstępu dla Tur” – dokument uprawniający do odpłatnego zwiedzania terenu Muzeum z Edukatorem i korzystania ze sprzętu słuchawkowego, w ramach grup tworzonych z osób indywidualnych, zwiedzających w tzw. turach liczących maksymalnie 30 odwiedzających;
  - c. „Karta Wstępu dla Grup Zorganizowanych” - dokument uprawniający do odpłatnego zwiedzania terenu Muzeum z Edukatorem i korzystania ze sprzętu słuchawkowego.
2. „Muzeum” – Państwowe Muzeum Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu.
3. „Edukator” – osoba upoważniona przez Muzeum do sprawowania opieki merytorycznej w czasie zwiedzania Muzeum.
4. „Stanowisko Obsługi Odwiedzających” – stanowisko informacyjne i kasowe zlokalizowane na terenie Muzeum.
5. „Regulamin” – Regulamin rezerwacji i sprzedaży internetowej z wykorzystaniem systemu sprzedaży internetowej poprzez stronę [visit.auschwitz.org](http://visit.auschwitz.org).
6. „System” – System rezerwacji i sprzedaży internetowej poprzez stronę [visit.auschwitz.org](http://visit.auschwitz.org)., którego operatorem jest Muzeum.

7. „Użytkownik” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca rezerwacji.
8. „Zwiedzanie” – zwiedzanie Muzeum z Edukatorem lub bez Edukatora, indywidualnie bądź z grupą, w określonym dniu i godzinie.

## **§ 2**

### **Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin dotyczy rezerwacji z wykorzystaniem Systemu i udostępniania bezpłatnych Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora, a także rezerwacji i sprzedaży Kart Wstępu dla Tur oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych.
2. Przystępując do korzystania z Systemu, Użytkownik oświadcza, iż zapoznał się z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Regulaminu zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau oraz Cennika Kart Wstępu dostępnych na stronie Muzeum: [visit.auschwitz.org](http://visit.auschwitz.org) i akceptuje ich warunki.

## **§ 3**

### **Rejestracja Użytkownika**

1. Użytkownik zamierzający dokonać rezerwacji Kart Wstępu może uprzednio dokonać rejestracji w Systemie. Zarejestrowanie indywidualnego konta przyspiesza proces dokonywania kolejnych rezerwacji poprzez automatyczne uzupełnianie danych w formularzu zamówienia. Użytkownikowi przysługuje, w każdej chwili, prawo dostępu do swoich danych oraz ich poprawiania (za wyjątkiem osób, które dokonały rejestracji zgodnie z ust. 6 niniejszego paragrafu).
2. Niedopełnienie procesu rejestracji konta oznacza konieczność każdorazowego wypełniania formularza zamówienia z danymi niezbędnymi do zrealizowania zamówienia.
3. Warunkiem niezbędnym do dokonania rejestracji jest poprawne wypełnienie obowiązkowych pól formularza rejestracji. W przypadku podania nieprawdziwych danych Muzeum zastrzega sobie prawo do usunięcia konta.
4. Każdy Użytkownik dokonujący rejestracji otrzyma na podany w formularzu rejestracji adres e-mail wiadomość zwrotną, zawierającą informację o przyjęciu zgłoszenia i rejestracji konta w Systemie.

5. Usunięcie indywidualnego konta oraz danych osobowych Użytkownika z Systemu następuje poprzez przesłanie na adres e-mail: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org) żądania usunięcia konta.
6. Użytkownik chcący skorzystać z preferencji dotyczących sposobów płatności przy dokonywaniu rezerwacji Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, które nabywane są przy wykorzystaniu Systemu przez Użytkownika w swoim imieniu i na swoją rzecz, bez udziału pośrednika, w związku ze swoją statutową działalnością edukacyjno-wychowawczą (w szczególności: szkoły, domy dziecka, ośrodki szkolno-wychowawcze, domy pomocy społecznej), jest zobowiązany wypełnić wszystkie wymagane pola w formularzu rejestracji (włącznie z wymaganymi danymi dotyczącymi rejestracji placówki edukacyjno-wychowawczej, znajdującymi się poniżej formularza rejestracji), a w polu „Nazwa” wpisać pełną nazwę placówki, na którą powinien zostać wystawiony dokument sprzedaży. Wyżej opisany proces rejestracji powinien być dokonany zgodnie z ust. 1-3 i ust. 5 niniejszego paragrafu. Każdy Użytkownik dokonujący rejestracji otrzyma na podany w formularzu rejestracji adres e-mail wiadomość zwrotną, zawierającą informację o przyjęciu zgłoszenia, które zostanie przyjęte do realizacji. Wiadomość e-mail z potwierdzeniem lub odrzuceniem zgłoszenia rejestracja Użytkownik otrzyma do 5 dni roboczych.
7. Wraz z podaniem danych osobowych Użytkownik będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych poprzez złożenie oświadczenia następującej treści: „Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 922 tj. ze zm.) wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Państwowe Muzeum Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu jako administratora danych, w zakresie koniecznym dla potrzeb prowadzenia rezerwacji Kart Wstępu online i ich sprzedaży. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do dokonania rezerwacji; przysługuje mi prawo dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.”
8. Muzeum informuje, że dane osobowe Użytkownika mogą być przetwarzane przez Softcom Spółka jawna z siedzibą we Wrocławiu (Softcom Spółka jawna, Piotr Szuba, Tomasz Wierzbowski, ul. Buforowa 115 , 52-131 Wrocław), na podstawie zawartej z Muzeum zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 922 tj. ze zm.) umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, wyłącznie w celu i w zakresie koniecznym do dokonywania serwisu informatycznego Systemu.

9. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika w formularzu rejestracji nieprawdziwych lub błędnych danych. Dotyczy to również udostępnienia danych indywidualnego konta osobom trzecim oraz transakcji dokonanych przez nieuprawnione osoby trzecie, które uzyskały dostęp do konta Użytkownika w wyniku niedochowania zasad ostrożności przy posługiwaniu się indywidualnym loginem i hasłem do konta.
10. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości zalogowania się do Systemu lub przerwy oraz błędy w jego działaniu, wynikające z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Muzeum.
11. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Muzeum.
12. Muzeum zastrzega sobie prawo do usunięcia konta Użytkownika w przypadku nie korzystania z niego przez okres dłuższy niż 1 miesiąc od momentu jego założenia.
13. Akceptując regulamin użytkownik jednocześnie wyraża zgodę na otrzymywanie z Muzeum w formie wiadomości e-mail informacji na temat działalności edukacyjnej i wydawniczej Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu.

#### **§ 4**

##### **Rezerwacja oraz zakup Kart Wstępu określonych w § 1 ust. 1 lit. b i c**

1. Ceny nabycia Kart Wstępu określone są w Cenniku, dostępnym na stronie internetowej Muzeum: [visit.auschwitz.org/cennik](http://visit.auschwitz.org/cennik). Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania modyfikacji Cennika, w szczególności w sytuacji zmian w przepisach podatkowych oraz zmian wynikających z interpretacji tego prawa, np. otrzymania indywidualnych interpretacji przepisów prawa podatkowego. Zmiany Cennika wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Muzeum, nie wcześniej jednak, niż po upływie miesiąca od dnia ich opublikowania na stronie: [visit.auschwitz.org/cennik](http://visit.auschwitz.org/cennik).
2. Dostępność Kart Wstępu w Systemie jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa oraz od dostępności Edukatora w wybranym języku. Dostępność Kart Wstępu może być zakończona w każdym czasie z uwagi na ich wyczerpanie z w/w przyczyn.
3. Dostępność Kart Wstępu dla Tur w Systemie kończy się 45 minut przed rozpoczęciem Zwiedzania. Zakup Kart Wstępu dla Tur możliwy jest także w dniu wizyty przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem ich dostępności.

4. Dostępność Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych w Systemie kończy się 5 dni przed rozpoczęciem Zwiedzania. Po tym czasie zakup Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych jest możliwy tylko drogą mailową zgodnie z ust. 5 lit. b niniejszego paragrafu lub w dniu wizyty przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem dostępności Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych.
5. Proces dokonania zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych oraz Kart Wstępu dla Tur przebiega następująco:
  - a. w celu złożenia zamówienia należy wybrać Kartę Wstępu będącą przedmiotem zamówienia – przy czym wybór Karty Wstępu równoznaczny jest z dokonaniem jej rezerwacji na okres 30 minut dla Karty Wstępu dla Tur oraz na okres 3 dni dla Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przed upływem, którego należy dokonać płatności zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu. W przypadku niedokonania płatności w ww. czasie nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji;
  - b. w przypadku zainteresowania nabyciem Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych na 5 do 2 dni przed planowanym terminem Zwiedzania, należy wysłać zapytanie drogą mailową na adres: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org). Rezerwacja w tym trybie jest możliwa tylko w dni robocze, a w piątki wyłącznie do godziny 9.00. W razie dostępności wybranego terminu i rodzaju Zwiedzania, Użytkownik otrzyma wiadomość e-mail z potwierdzeniem dokonania rezerwacji na okres 3 godzin od chwili jej otrzymania, przed upływem, którego należy dokonać płatności poprzez link zamieszczony w wiadomości e-mail. W przypadku niedokonania płatności w w/w czasie nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji;
  - c. automatyczne anulowanie rezerwacji jest równoznaczne z ponownym udostępnieniem Kart Wstępu dla wszystkich Użytkowników Systemu (z zastrzeżeniem ust. 7 lit. d niniejszego paragrafu); o anulowaniu rezerwacji Użytkownik zostaje powiadomiony poprzez przesłanie wiadomości e-mail na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej; w przypadku płatności dokonanej po anulowaniu rezerwacji zapłacona kwota zostanie zwrócona Użytkownikowi na rachunek, z którego płatność została dokonana;
  - d. w przypadku zainteresowania nabyciem Karty Wstępu dla Grupy Zorganizowanej w terminie/języku/wariancie innym, niż oferowany w Systemie, bądź z tłumaczeniem językowym, należy skontaktować się z

Muzeum za pośrednictwem formularza umieszczonego w panelu internetowym - „Rezerwacja niestandardowa” i wpisać w polu Uwagi komentarz z propozycją, w przypadku zgody na możliwość zmiany przez Biuro Rezerwacji pierwotnej godziny/języka podanych w formularzu rezerwacji. Muzeum jest zobowiązane do wysłania wiadomości zwrotnej z decyzją o akceptacji bądź jej braku w terminie do 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia) w przypadku żądania wystawienia faktury VAT należy podać dane niezbędne do jej wystawienia.

6. Złożenie zamówienia wraz z dokonaniem płatności zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu równoznaczne jest z zawarciem umowy z Muzeum dotyczącej zakupu Karty Wstępu. Przyjęcie zamówienia przez Muzeum następuje po dokonaniu płatności poprzez przesłanie na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia Użytkownika, wraz z właściwym dokumentem sprzedaży oraz zamówioną Kartą Wstępu.
7. Zasady płatności dla Użytkowników:
  - a. płatność za Karty Wstępu nabywane przy wykorzystaniu Systemu następuje, według wyboru Użytkownika, w drodze przelewu elektronicznego lub internetowej płatności kartą płatniczą, z zastrzeżeniem lit. b;
  - b. płatność za Karty Wstępu nabywane przy wykorzystaniu Systemu obsługiwane są za pośrednictwem systemu PayU przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, wpisanej do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, na podstawie Regulaminu systemu PayU, dostępnego pod adresem: <http://www.payu.pl/pliki-do-pobrania/regulaminy-i-informacje>;
  - c. Użytkownik będący osobą fizyczną dokonujący płatności za pośrednictwem systemu PayU wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych poprzez złożenie oświadczenia następującej treści: „Wyrażam zgodę, aby moje dane osobowe jako osoby dokonującej płatności za Kartę Wstępu na Zwiedzanie z Edukatorem Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu, były przekazywane spółce PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, jako administratorowi danych (60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 182), wpisanej do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisanej do rejestru przedsiębiorców

prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, i przetwarzane w zakresie niezbędnym do zrealizowania płatności na rzecz Muzeum, obejmującym imię, nazwisko, adres i adres e-mail. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do dokonania płatności; przysługuje mi prawo dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania.”;

- d. w razie nieprawidłowości, nieprzewidzianych przerw w działaniu systemu PayU, Użytkownik ma możliwość dokonania płatności za zamówione Karty Wstępu przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem dotrzymania terminów, o których mowa w ust. 5 lit. a lub lit. b niniejszego paragrafu.
8. Płatność za Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, które nabywane są przy wykorzystaniu Systemu przez Użytkowników w swoim imieniu i na swoją rzecz, bez udziału pośrednika, w związku ze swoją statutową działalnością edukacyjno-wychowawczą (w szczególności: szkoły, domy dziecka, ośrodki szkolno-wychowawcze, domy pomocy społecznej) następuje, według wyboru Użytkownika:
    - a. w drodze przelewu elektronicznego lub internetowej płatności kartą płatniczą za pośrednictwem systemu PayU, albo
    - b. przelewem tradycyjnym – pod warunkiem, że rezerwacja zostanie dokonana do 14 dni przed terminem Zwiedzania przy czym wpłata należności musi być dokonana do 14 dni przed zarezerwowanym terminem Zwiedzania.
  9. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane lub wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Użytkownika przy dokonywaniu płatności.
  10. Zamówienia realizowane są zgodnie z kolejnością wpływu płatności z ich tytułu, aż do wyczerpania limitu ilości Kart Wstępu.
  11. Karty Wstępu pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank wskazany przez Użytkownika przy dokonywaniu płatności.
  12. Przyjęcie płatności i przekazanie zamówienia do realizacji zostanie potwierdzone automatycznie wygenerowaną przez System informacją, wysłaną na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.

13. Muzeum zastrzega sobie możliwość krótkotrwałego wstrzymania sprzedaży on-line w każdej chwili, z przyczyn technicznych.
14. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia blokad podczas dokonywania rezerwacji online – z jednego adresu e-mail, poprzez ograniczenie rezerwacji na dany termin.
15. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
16. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmiany danych Użytkownika koniecznych do wykonania zamówienia w trakcie realizacji złożonego zamówienia.

## **§ 5**

### **Rezerwacja i udostępnianie Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora**

1. Dostępność Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora w Systemie jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa.
2. Dostępność Kart Wstępu, o których mowa w ust. 1, może być zakończona w każdym czasie z uwagi na ich wyczerpanie.
3. Proces udostępnienia Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora:
  - a. w celu dokonania rezerwacji należy wybrać Kartę Wstępu będącą przedmiotem udostępnienia,
  - b. przyjęcie rezerwacji do realizacji zostanie potwierdzone automatycznie przez przesłanie na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia Użytkownika, wraz z zamówioną Kartą Wstępu.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia blokad podczas dokonywania rezerwacji online – z jednego adresu e-mail, poprzez ograniczenie rezerwacji na dany termin.
5. Muzeum zastrzega sobie możliwość krótkotrwałego wstrzymania udostępnienia Kart Wstępu on-line, o których mowa w ust. 1 w każdej chwili, z przyczyn technicznych.

## **§ 6**

### **Rozliczenia**

1. Niniejszy paragraf dotyczy rozliczeń z tytułu nabycia Kart Wstępu dla Tur oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych.

2. Ceny Kart Wstępu, których mowa w ust. 1 podawane są w polskich złotych i wartościach brutto.
3. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 4 listopada 2014 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, (Dz. U. 2014 r. poz. 1544 ze zm.) sprzedaż biletu w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Użytkownik nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
4. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Zaznaczając opcję Faktura VAT, Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie Faktur VAT, w formie elektronicznej, na adres e-mail podany przy rejestracji. Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, nie wyłącza prawa Muzeum do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
5. Sprzedaż Karty Wstępu, o których mowa w ust. 1 w cenie wyższej niż wydrukowana na Karcie Wstępu lub próba takiej sprzedaży unieważnia Kartę Wstępu bez zwrotu należności poniesionych z tytułu jej zakupu.
6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika, nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu faktury.

## **§ 7**

### **Odbiór i ważność Kart Wstępu**

1. Karty Wstępu należy samodzielnie wydrukować lub pobrać w formie elektronicznej na urządzenie mobilne. Karty Wstępu zawierające unikalny kod, upoważniają do jednorazowego wstępu na teren Muzeum. Można je również odebrać przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających za okazaniem kodu rezerwacji.
2. Odbiór lub wydruk Kart Wstępu możliwy jest nie wcześniej, niż po otrzymaniu potwierdzenia realizacji zamówienia na wskazany w formularzu adres e-mail.
3. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika danych dotyczących zamówienia osobom trzecim, a w szczególności za nieuprawnione odebranie lub wydrukowanie Kart Wstępu przez osobę trzecią.
4. Karty Wstępu, a w przypadku Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – Karta Wstępu wraz z dokumentem sprzedaży bądź numerem rezerwacji, uprawniają do

jednorazowego wstępu na teren Muzeum wyłącznie w celu wzięcia udziału w Zwiedzaniu.

5. Karty Wstępu dla Tur z prawem do ulgi uprawniają do Zwiedzania wyłącznie w przypadku okazania aktualnego dokumentu, uprawniającego do ulgi przed rozpoczęciem Zwiedzania. W przypadku braku dokumentu Użytkownik zobowiązany jest do ponownego uiszczenia opłaty za Kartę Wstępu bez prawa do ulgi przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających; w takim przypadku Użytkownikowi przysługuje zwrot dokonanej opłaty za Kartę Wstępu z prawem do ulgi na rachunek, z którego nastąpiła płatność. Ewentualne ryzyko związane ze spóźnieniem wynikającym z powyższego, określone w § 8 ust. 11, obciąża Użytkownika.
6. Karta Wstępu nieczytelna, przerobiona, uszkodzona lub zniszczona jest nieważna i tym samym nie uprawnia do wstępu na teren Muzeum i wzięcia udziału w Zwiedzaniu.
7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, jeżeli Karty Wstępu zostały przerobione, uszkodzone, zgubione, zniszczone lub uprzednio wykorzystane.

## **§ 8**

### **Anulacje i zmiany wariantów Zwiedzania**

1. Rezerwacje dokonane z wykorzystaniem Systemu podlegają anulacji bądź zmianom w zakresie wariantów Zwiedzania wyłącznie przez Użytkowników oraz na zasadach wskazanych w tym paragrafie.
2. Użytkownik, który dokonał rezerwacji Karty Wstępu dla osób zwiedzających bez edukatora lub zamówienia Karty Wstępu dla Tur zobowiązany jest do poinformowania Muzeum o anulacji rezerwacji w przypadku rezygnacji ze zwiedzania przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org). W przypadku zamówienia Kart Wstępu dla Tur, Użytkownikowi nie przysługuje prawo zwrotu zakupionej ceny Karty Wstępu.
3. Użytkownikowi, który dokonał rezerwacji Karty Wstępu dla osób zwiedzających bez edukatora lub zamówienia Karty Wstępu dla Tur nie przysługuje prawo do zmiany dokonanej rezerwacji.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zwiedzania z przyczyn niezależnych od Muzeum, w szczególności spowodowanych działaniem siły wyższej, ze względów bezpieczeństwa oraz w przypadku wizyt delegacji lub uroczystości

państwowych. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany o tym fakcie przez wysłanie wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany w formularzu zamówienia. Użytkownik otrzyma z Muzeum propozycję nowego terminu Zwiedzania. O swojej akceptacji bądź jej braku odnośnie nowego terminu ma obowiązek zawiadomić Muzeum w wiadomości zwrotnej w terminie do 3 dni roboczych od daty otrzymania wiadomości. Zaakceptowana zmiana do rezerwacji powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot pełnej ceny zakupionej Karty Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od momentu otrzymania akceptacji zmiany rezerwacji, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, oraz dokonanie nowej rezerwacji na rzecz Użytkownika przez Muzeum, z tytułu której Użytkownik jest zobowiązany do ponownego uiszczenia ceny za Kartę Wstępu dla Grup Zorganizowanych lub ceny za Kartę Wstępu dla Tur wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania rezerwacji pierwotnej, w terminie do 3 dni roboczych licząc od momentu otrzymania akceptacji wnioskowanej zmiany przez Muzeum. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu lub w razie odmownej decyzji Użytkownika, następuje anulacja rezerwacji, a Użytkownikowi przysługuje prawo zwrotu ceny zakupu Kart Wstępu, w terminie do 3 dni roboczych od momentu upływu terminu określonego powyżej lub otrzymania odmownej decyzji Użytkownika, na rachunek, z którego nastąpiła płatność.

5. Muzeum zastrzega sobie prawo do anulacji Zwiedzania lub zmiany rodzaju Zwiedzania w dniu wizyty, z przyczyn niezależnych od Muzeum, w szczególności spowodowanych działaniem siły wyższej, że względów bezpieczeństwa oraz w przypadku wizyt delegacji lub uroczystości państwowych. W takich przypadkach Użytkownikowi przysługuje zwrot pełnej ceny zakupionej Karty Wstępu w terminie do 3 dni roboczych, licząc od dnia wizyty, na rachunek, z którego nastąpiła płatność. Jest on zobowiązany do ponownego uiszczenia ceny za Kartę Wstępu dla Grup Zorganizowanych lub ceny za Kartę Wstępu dla Tur w dniu wizyty bądź przelewem (nie dotyczy Kart Wstępu dla Tur) w terminie 7 dni od dnia wizyty w wysokości obowiązującej odpowiednio dla zmienionego rodzaju Zwiedzania, zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu dokonywania rezerwacji pierwotnej.
6. Muzeum zastrzega sobie prawo do anulacji Zwiedzania, w przypadku dokonania rezerwacji niezgodnie zobowiązującymi przepisami, w tym niezgodnie z niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem.

7. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje prawo do anulacji rezerwacji. W tym celu Użytkownik powinien poinformować o tym fakcie Muzeum poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org). Wiadomość zwrotna z decyzją o akceptacji anulacji zostanie wysłana w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Zgłoszenie anulacji w terminie do 8 dni roboczych przed terminem Zwiedzania uprawnia do otrzymania zwrotu pełnej ceny zakupionej Karty Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od momentu otrzymania akceptacji anulacji, na rachunek, z którego nastąpiła płatność. W przypadku zgłoszenia anulacji rezerwacji w terminie późniejszym, niż określony powyżej lub w przypadku braku zgłoszenia anulacji rezerwacji, Użytkownikowi nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów.
8. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje prawo do zmiany wariantów Zwiedzania, tj. godziny, daty, rodzaju Zwiedzania, języka Zwiedzania lub ilości osób w grupie. W przypadku zamiaru dokonania powyższych zmian, Użytkownik jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Muzeum poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org), najpóźniej na 8 dni roboczych przed planowanym pierwotnie terminem Zwiedzania. Zmiana dotycząca rezerwacji może być dokonana wyłącznie jednorazowo i może polegać na zmianie niektórych lub wszystkich wskazanych wyżej wariantów Zwiedzania. Muzeum jest zobowiązane do wysłania wiadomości zwrotnej z decyzją o akceptacji lub odrzuceniu zmiany w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania wiadomości. W przypadku braku uzgodnienia pomiędzy Użytkownikiem a Muzeum wnioskowanej zmiany, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania wyłącznie z rezerwacji, której dokonał pierwotnie. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana rodzaju Zwiedzania lub ilości osób w grupie skutkująca zmianą ceny Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot pełnej ceny zakupionej Karty Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od momentu otrzymania akceptacji zmiany rezerwacji, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, oraz dokonanie nowej rezerwacji na rzecz Użytkownika przez Muzeum, z tytułu której Użytkownik jest zobowiązany do ponownego uiszczenia ceny za Kartę Wstępu dla Grup Zorganizowanych wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania nowej rezerwacji, w terminie do 3 dni licząc od momentu otrzymania akceptacji wnioskowanej zmiany przez Muzeum.

9. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje prawo do drugiej zmiany do rezerwacji, tj. zmiany ilości osób w grupie w dniu wizyty, przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem, iż zmiana ta nie będzie ingerować w ilość zarezerwowanych wcześniej Edukatorów. W przypadku braku uzgodnienia pomiędzy Użytkownikiem a Muzeum wnioskowanej zmiany, Użytkownik jest uprawniony do skorzystania wyłącznie z rezerwacji, której dokonał pierwotnie. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana ilości osób w grupie skutkująca zmianą ceny Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot pełnej ceny zakupionej Karty Wstępu w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia wizyty, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, oraz dokonanie nowej rezerwacji na rzecz Użytkownika przez Muzeum, z tytułu której Użytkownik jest zobowiązany do ponownego uiszczenia ceny za Kartę Wstępu dla Grup Zorganizowanych, w dniu wizyty, przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania zmiany. W przypadku zwiększenia ilości osób w grupie dostępność Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa.
10. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje również prawo do dokonania drugiej zmiany do rezerwacji, tj. zmiany języka Zwiedzania w okresie do 3 dni przed planowaną wizytą. W przypadku zamiaru dokonania powyższych zmian, Użytkownik jest zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Muzeum telefonicznie (pod numerami tel.: +48 33 844 8099; +48 33 844 8100). O dostępności danego języka Zwiedzania decyduje dostępność Edukatora w wybranym języku. Zmiana do rezerwacji w okresie dłuższym niż 8 dni przed planowaną wizytą zgodnie z ust. 8 niniejszego paragrafu.
11. Godzina podana na potwierdzeniu rezerwacji jest godziną rozpoczęcia Zwiedzania. Ze względów organizacyjnych i bezpieczeństwa, w szczególności czasu koniecznego do kontroli osób i bagażu, Użytkownicy winni stawić się w Muzeum co najmniej 15 minut przed godziną rozpoczęcia Zwiedzania. Zgłoszenie się przy Stanowisku Obsługi Odwiedzających po wskazanej w zamówieniu godzinie Zwiedzania skutkuje utratą możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu bez możliwości odzyskania poniesionych kosztów, chyba że dostępna będzie inna godzina zarezerwowanego rodzaju Zwiedzania w tym samym dniu. Prawo do ww. zmiany przysługuje Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych. O dostępności

danego rodzaju Zwiedzania w innej godzinie decydują ustalone w Muzeum procedury bezpieczeństwa oraz dostępność Edukatora w wybranym języku.

## **§ 9**

### **Ochrona danych osobowych Użytkownika**

1. Dokonując rezerwacji Karty Wstępu z rejestracją lub bez rejestracji w Systemie, Użytkownik będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez Muzeum danych osobowych Użytkownika w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Użytkownikiem lub osobą przez niego wskazaną oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu.
2. Przechowywanie i przetwarzanie otrzymanych danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w Ustawie z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 922 tj. ze zm.) oraz w Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204).
3. Użytkownik udostępniający swoje dane osobowe w procesie rejestracji ma prawo dostępu do nich, jak również do ich poprawiania. Administratorem danych, o których mowa, jest Muzeum.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

1. We wszelkich sprawach związanych ze sprzedażą lub dystrybucją Kart Wstępu z wykorzystaniem Systemu nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz reklamacjami należy kontaktować się z Muzeum pod adresem e-mail: [reservation.office@auschwitz.org](mailto:reservation.office@auschwitz.org). Prawo do składania reklamacji przysługuje wyłącznie Użytkownikom. Reklamacje mogą być składane nie później niż 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji, za wyjątkiem sytuacji, gdzie przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności PayU. W przypadku wyżej opisanym reklamacja zostanie przekazana i rozpatrzona przez operatora płatności PayU zgodnie z obowiązującym w tym zakresie regulaminem dostępnym na stronie: <http://www.payu.pl/pliki-do-pobrania/regulaminy-i-informacje>. W reklamacji Użytkownik powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać numer transakcji, adres mailowy, z którego dokonano rezerwacji, pełną nazwę nabywcy, nr zamówienia

(faktura pro forma), cenę zamówionej Karty Wstępu, datę realizacji płatności oraz przyczynę reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Użytkownika.

2. Reklamacje będą jednorazowo rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, za wyjątkiem sytuacji, gdzie przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności PayU. W przypadku wyżej opisanym reklamacja zostanie przekazana i rozpatrzona przez operatora płatności PayU zgodnie z obowiązującym w tym zakresie regulaminem dostępnym na stronie: <http://www.payu.pl/pliki-dopobrania/regulaminy-i-informacje>; Użytkownik o decyzji zostanie poinformowany wiadomością zwrotną.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Muzeum, nie wcześniej jednak niż po upływie miesiąca od dnia ich opublikowania na stronie [visit.auschwitz.org](http://visit.auschwitz.org).
4. Niniejszy Regulamin, Formularz rezerwacji w Systemie, Regulamin zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau oraz Cennik Kart Wstępu stanowią integralną całość wzajemnych zobowiązań Muzeum, Użytkownika oraz zwiedzającego.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych i ustawy o prawach konsumenta.
6. Regulamin sporządzono w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej. W razie rozbieżności między wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest jego polska wersja.
7. W przypadku, gdy Użytkownik jest konsumentem, wszelkie spory wynikłe ze stosowania Regulaminu rozstrzygane będą przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo według przepisów Kodeksu postępowania cywilnego. W pozostałych przypadkach spory rozstrzygane będą przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Muzeum.

*(\*) Regulamin rezerwacji i sprzedaży internetowej poprzez stronę [visit.auschwitz.org](http://visit.auschwitz.org) obowiązuje w stosunku do rezerwacji dokonanych od dnia 02.01.2017 r. oraz § 8 ust. 7-8 oraz ust. 10, jako korzystniejsze dla nabywców Kart Wstępu w stosunku do rezerwacji dokonanych do 01.01.2017 r.*