

REGULAMIN REZERWACJI I NABYCIA KART WSTĘPU (od 02.01.2018 r.) (*)

§ 1

Pojęcia

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie posiadają znaczenie nadane poniżej:

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” – imienny dokument uprawniający wskazaną w nim osobę 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” – imienny dokument uprawniający wskazaną w nim osobę 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, ul. Więźniów Oświęcimia 20, 32-603 Oświęcim.
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 nabycia Kart Wstępu.
6. „System” – System rezerwacji i sprzedaży internetowej poprzez stronę visit.auschwitz.org, którego operatorem jest Muzeum.

7. „Użytkownik” – każda osoba lub podmiot korzystający z Systemu i dokonujący rezerwacji.
8. „Nabywca” – Użytkownik dokonujący nabycia Kart Wstępu w Systemie lub osoba dokonująca rezerwacji i nabywająca Karty Wstępu w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających. .
9. „Zwiedzanie” – zwiedzanie Muzeum z Edukatorem w wybranym języku lub bez Edukatora, indywidualnie bądź z grupą, w określonym dniu i godzinie.
10. „Dni robocze” – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin dotyczy rezerwacji nabycia Kart Wstępu z wykorzystaniem Systemu oraz nabycia Kart Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających.
2. Przystępując do korzystania z Systemu bądź nabywając Karty Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, Nabywca akceptuje Regulamin, Regulamin zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau oraz Cennik Kart Wstępu, dostępnych na stronie Muzeum: visit.auschwitz.org oraz na Stanowisku Obsługi Odwiedzających.

§ 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 samodzielnego 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 jego zrealizowania.
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 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 swoich danych osobowych w Systemie 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 podane przez Użytkownika w Systemie 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, utracone bądź niedoręzione w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Muzeum.
12. Muzeum zastrzega sobie prawo do usunięcia konta Użytkownika w przypadku niekorzystania 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.
14. Muzeum ma prawo do wprowadzenia blokady (czasowej lub stałej) ruchu sieciowego z adresów IP, które powodują niewłaściwe działanie infrastruktury serwerowej lub zagrażają jej bezpieczeństwu. Powyższe działanie Muzeum nie może stanowić podstawy do jakichkolwiek roszczeń ze strony Użytkownika.

§ 4

Rezerwacja oraz nabycie 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 oraz na Stanowisku Obsługi Odwiedzających. 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

wskazany przez Muzeum, nie wcześniej jednak, niż po upływie miesiąca od dnia ich opublikowania na stronie: visit.auschwitz.org/cennik

2. Dostępność Kart Wstępu w Systemie oraz na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa oraz od dostępności Edukatora w wybranym języku.
3. Dostępność Kart Wstępu dla Tur w Systemie kończy się 45 minut przed rozpoczęciem Zwiedzania. Nabycie Kart Wstępu dla Tur możliwe jest także w dniu wizyty na 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 nabycie Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych jest możliwe w trybie określonym w ust. 5 lit. b niniejszego paragrafu lub w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem ich dostępności.
5. Proces dokonania zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych oraz Kart Wstępu dla Tur w Systemie przebiega następująco:
 - a. w celu złożenia zamówienia należy wybrać Karty Wstępu będącą przedmiotem zamówienia – przy czym wybór Kart Wstępu równoznaczny jest z dokonaniem jej rezerwacji na okres 30 minut dla Kart Wstępu dla Tur oraz na okres 3 dni dla Kart 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 Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych na 5 do 2 dni przed planowanym terminem Zwiedzania, należy wysłać zapytanie drogą mailową na adres: 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 (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 Kart Wstępu dla Grupy Zorganizowanej, należy skontaktować się z Muzeum za pośrednictwem formularza umieszczonego w panelu internetowym - „Zwiedzanie Grupowe”. W celu ułatwienia rezerwacji zwiedzania wskazane jest podanie kilku opcji terminu, godziny i języka zwiedzania w polu „Uwagi”. Muzeum wysyła wiadomość zwrotną dotyczącą rezerwacji zwiedzania w terminie maksymalnie 5 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia. Muzeum zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia maksymalnie 100 zgłoszeń przesyłanych w jednym dniu przez jednego Użytkownika, biorąc pod uwagę podane dane do wystawienia faktury w przypadku podmiotów gospodarczych, natomiast w przypadku osób fizycznych podany adresu email;
- e. Muzeum zastrzega sobie prawo do potwierdzenia maksymalnie 40 rezerwacji zwiedzania z Edukatorem dla jednego Użytkownika na dany tydzień, biorąc pod uwagę podane dane do wystawienia faktury w przypadku podmiotów gospodarczych, natomiast w przypadku osób fizycznych podany adres email.
6. Złożenie zamówienia przez System wraz z dokonaniem płatności zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu jest równoznaczne z zawarciem umowy z Muzeum dotyczącej nabycia Kart Wstępu. Przyjęcie zamówienia przez Muzeum następuje po dokonaniu płatności poprzez przesłanie na podany przez Użytkownika adres wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia Użytkownika, wraz z właściwym dokumentem sprzedaży oraz zamówionymi Kartami Wstępu.
7. Zasady płatności za Karty Wstępu:
- 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;

- płatność za Karty Wstępu nabywane na Stanowisku Obsługi Odwiedzających następuje bezgotówkowo (kartą płatniczą) lub gotówką w dniu wizyty.
- 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 na rzecz 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, oraz 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 na przetwarzane w zakresie niezbędnym do zrealizowania płatności na rzecz Muzeum, obejmującym imię, nazwisko, adres i adres e-mail. Mam świadomość, iż przysługuje mi prawo dostępu do treści moich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do dokonania płatności”;
- d. w razie nieprawidłowości bądź nieprzewidzianych przerw w działaniu systemu PayU, Użytkownik powinien skontaktować się z Muzeum poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres reservation.office@auschwitz.org.
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 i opłacona do 14 dni przed terminem Zwiedzania.
9. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje 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. Użytkownik dokonujący zakupu on-line jest uprawniony do nabycia maksymalnie sześciu Kart Wstępu dla Tur na dany dzień.
 15. Nabywca dokonujący zakupu w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających jest uprawniony do nabycia maksymalnie jednej Karty Wstępu dla Tur na dany dzień. Ilość ta może być zwiększona do trzech Kart Wstępu pod warunkiem, że Nabywca wskaże osoby zwiedzające wraz z nim, na rzecz których dokonuje zakupu.
 16. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
 17. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki zmiany danych Użytkownika koniecznych do wykonania zamówienia w trakcie realizacji złożonego zamówienia.

§ 5

Udostępnianie Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora

1. Dostępność Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa.
2. Proces udostępnienia Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora:
 - a. w celu dokonania rezerwacji przez System należy wybrać Karty Wstępu będące przedmiotem udostępnienia,
 - b. przyjęcie rezerwacji przez System do realizacji zostanie potwierdzone automatycznie przez przesłanie na podany przez Użytkownika adres wiadomości e-mail z potwierdzeniem zamówienia Użytkownika wraz z zamówioną Kartą Wstępu.
 - c. nabycie Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora możliwe jest także na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty, pod warunkiem ich dostępności.
3. Użytkownik rezerwujący on-line Karty Wstępu na Zwiedzanie bez Edukatora jest uprawniony do zarezerwowania maksymalnie sześciu Kart Wstępu na dany dzień.
4. Osoba nabywająca Kartę Wstępu na Zwiedzanie bez Edukatora w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających jest uprawniona do nabycia maksymalnie jednej Karty Wstępu na dany dzień. Ilość ta może być zwiększona do trzech Kart Wstępu pod warunkiem, że Nabywca wskaże osoby zwiedzające wraz z nim, na rzecz których dokonuje nabycia.
5. Muzeum zastrzega sobie możliwość krótkotrwałego wstrzymania udostępnienia Kart Wstępu w Systemie, o których mowa w ust. 1 w każdej chwili, z przyczyn technicznych.

§ 6

Rozliczenia

1. Ceny Kart Wstępu dla Tur oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych podawane są w polskich złotych i wartościach brutto.
2. 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.

3. Aby otrzymać fakturę należy:

a) w przypadku dokonywania zakupu Kart Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty – poinformować o tym fakcie kasjera w momencie realizacji transakcji;

w przypadku dokonywania zakupu Kart Wstępu za pośrednictwem Systemu, po uprzedniej rejestracji - zaznaczyć opcję „Faktura” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Zaznaczając opcję Faktura Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie Faktur 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.

4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu faktury.

5. Sprzedaż Kart Wstępu, o których mowa w ust. 1 w cenie wyższej niż wynikająca z Cennika lub próba takiej sprzedaży unieważnia Karty Wstępu bez zwrotu należności poniesionych z tytułu jej nabycia.

6. Sprzedaż Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora lub próba sprzedaży skutkuje jej unieważnieniem.

§ 7

Odbiór i ważność Kart Wstępu

1. Karty Wstępu zamówione przez System należy wydrukować lub pobrać w formie elektronicznej na urządzenie mobilne. Karty Wstępu zawierają unikalny kod kreskowy rezerwacji. Można je również odebrać na Stanowisku Obsługi Odwiedzających za okazaniem numeru rezerwacji.

2. 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.

3. Karty Wstępu zamówione przez System lub odebrane na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty, wraz z dokumentem sprzedaży bądź numerem

rezerwacji, uprawniają do jednorazowego wstępu na teren Muzeum wyłącznie w celu wzięcia udziału w Zwiedzaniu.

4. Karty Wstępu dla Tur i Karty Wstępu na zwiedzanie bez Edukatora są dokumentami imiennymi i uprawniają do zwiedzania Muzeum wyłącznie osoby wskazane z imienia i nazwiska lub ostatnich czterech cyfr z dokumentu potwierdzającego tożsamość, okazanego przy wejściu do Muzeum. Opiekun osoby niepełnoletniej nieposiadającej dokumentu potwierdzającego tożsamość, w celu nabycia właściwej Karty Wstępu dla podopiecznego podaje swoje dane, o których mowa w zdaniu poprzednim.
5. Ulgowe Karty Wstępu dla Tur uprawniają do Zwiedzania wyłącznie za okazaniem aktualnego dokumentu uprawniającego do ulgi przed rozpoczęciem Zwiedzania. W przypadku braku dokumentu Użytkownik zobowiązany jest do ponownego uiszczenia opłaty za Karty Wstępu bez prawa do ulgi na Stanowisku Obsługi Odwiedzających. Wówczas Nabywcy przysługuje zwrot dokonanej opłaty za ulgowe Karty Wstępu w przypadku nabycia w Systemie - na rachunek, z którego nastąpiła płatność, a w przypadku nabycia na stanowisku Obsługi Odwiedzających –w formie, w jakiej nastąpiła płatność. Karty Wstępu nieczytelne, przerobione, uszkodzone lub zniszczone są nieważne i tym samym nie uprawniają do wstępu na teren Muzeum i wzięcia udziału w Zwiedzaniu.
6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za przerobienie, uszkodzenie, zagubienie, zniszczenie Kart Wstępu.

§ 8

Anulacje i zmiany wariantów Zwiedzania

1. Rezerwacje Kart Wstępu dokonane z wykorzystaniem Systemu podlegają anulacji bądź zmianom na zasadach wskazanych w tym paragrafie.
2. Użytkownik, który dokonał poprzez System rezerwacji Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora lub zamówienia Kart Wstępu dla Tur, w przypadku rezygnacji ze zwiedzania zobowiązany jest do poinformowania Muzeum o anulacji rezerwacji przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org. Użytkownikowi nie przysługuje zwrot kosztów z tytułu zakupionych Kart Wstępu. Użytkownikowi, który dokonał poprzez System rezerwacji Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez edukatora lub zamówienia Kart Wstępu dla Tur, nie przysługuje prawo do zmiany dokonanej rezerwacji.

3. 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 otrzyma od Muzeum wiadomość e-mailową z propozycją nowego terminu zwiedzania, z prośbą o jej akceptację w terminie 3 dni roboczych od otrzymania wiadomości. Zaakceptowana zmiana do rezerwacji powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot poniesionych kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu, w terminie 3 dni roboczych od momentu otrzymania akceptacji, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, oraz dokonanie nowej rezerwacji na rzecz Użytkownika, z tytułu której jest on zobowiązany do ponownego uiszczenia należności za Karty Wstępu wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania rezerwacji pierwotnej, w terminie 3 dni roboczych licząc od momentu otrzymania akceptacji. W przypadku braku akceptacji, następuje anulacja rezerwacji, a Użytkownikowi przysługuje zwrot poniesionych kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu, w terminie 3 dni roboczych na rachunek, z którego nastąpiła płatność.
4. 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, ze względów bezpieczeństwa oraz w przypadku wizyt delegacji lub uroczystości państwowych. W takich przypadkach Nabywcy przysługuje zwrot poniesionych kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu:
 - w przypadku nabycia za pośrednictwem Systemu- w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia wizyty, na rachunek, z którego nastąpiła płatność;
 - w przypadku nabycia Kart Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających – w dniu nabycia, w formie w jakiej nastąpiła płatność;

W przypadku zmiany rodzaju zwiedzania Nabywca zobowiązany jest do ponownego uiszczenia ceny zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu dokonywania rezerwacji pierwotnej:

- za Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych – przelewem w terminie 7 dni od dnia wizyty lub w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających,
- za Karty Wstępu dla Tur - w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających,

5. Muzeum zastrzega sobie prawo do anulacji Zwiedzania, w przypadku dokonania rezerwacji niezgodnie zobowiązującymi przepisami, niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem.
6. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje prawo do anulacji rezerwacji poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org. Wiadomość zwrot na z potwierdzeniem 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 poniesionych kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od momentu otrzymania potwierdzenia 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.
7. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, najpóźniej na 8 dni roboczych przed planowanym pierwotnie terminem Zwiedzania przysługuje prawo do zmiany jego wariantów, tj. godziny, daty, rodzaju, języka lub ilości osób w grupie (zgodnie z ust. 11 niniejszego paragrafu), poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org. 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 w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania wiadomości. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana rodzaju Zwiedzania lub ilości osób w grupie skutkująca zmianą ceny Kart Wstępu, powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od 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 wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania nowej rezerwacji, w terminie 3 dni licząc od momentu akceptacji zmiany. W przypadku zwiększenia ilości osób w grupie dostępność Kart Wstępu jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa.
8. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, w dniu wizyty przysługuje prawo do zmiany rezerwacji w zakresie ilości osób

w grupie na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem, iż zmiana ta nie wpłynie na ilość udostępnionych Edukatorów. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana ilości osób w grupie, skutkująca zmianą ceny Kart Wstępu, powoduje anulację pierwotnej rezerwacji i zwrot kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu w terminie 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 Karty Wstępu w dniu wizyty na 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.

9. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, w terminie do 3 dni przed planowaną wizytą przysługuje prawo do dokonania zmiany języka zwiedzania poprzez przekazanie informacji pod numerami tel.: +48 33 844 8099; +48 33 844 8100. O dostępności danego języka Zwiedzania decyduje dostępność Edukatora w wybranym języku. Zgłoszenie zmiany do rezerwacji najpóźniej na 8 dni roboczych przed planowaną wizytą, następuje zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu.
10. Muzeum zastrzega sobie prawo do ograniczenia możliwości dokonywania zmian do rezerwacji, związanych ze zwrotem należności, tj. zmiany rodzaju zwiedzania oraz zmiany ilości osób maksymalnie do 40 w ciągu miesiąca, biorąc pod uwagę podane dane do wystawienia faktury w przypadku podmiotów gospodarczych, natomiast w przypadku osób fizycznych podany adres e-mail.
11. Godzina podana na potwierdzeniu rezerwacji jest godziną rozpoczęcia Zwiedzania. Ze względów organizacyjnych w szczególności czasu koniecznego do kontroli osób i bagażu, Nabywcy winni stawić się w Muzeum co najmniej 30 minut przed godziną rozpoczęcia Zwiedzania. Zgłoszenie się na 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 Kart 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

1. Dokonując rezerwacji Kart Wstępu z rejestracją lub bez rejestracji, Nabywca będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez Muzeum jego danych osobowych 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 2017 r., poz. 1219j.t ze zm.).
3. Udostępnienie danych jest dobrowolne, ale zarazem konieczne w zakresie niezbędnym do realizacji celów określonych w ust. 1.
4. Nabywca 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 lub na Stanowisku Obsługi Odwiedzających nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie oraz reklamacjami, Nabywca powinien kontaktować się z Muzeum wysyłając wiadomość e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org. 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. W przypadku wyżej opisanym reklamacja zostanie przekazana i rozpatrzona przez operatora płatności zgodnie z obowiązującym w tym zakresie regulaminem dostępnym na stronie: <http://www.payu.pl/pliki-do-pobrania/regulaminy-i-informacje>. W reklamacji Nabywca powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać numer transakcji, adres mailowy, z którego dokonano rezerwacji (w przypadku korzystania z Systemu), pełną nazwę nabywcy, numer zamówienia (faktura pro forma), cenę zamówionych Kart

Wstępu, datę realizacji płatności oraz przyczynę reklamacji. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Nabywcę.

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. W przypadku wyżej opisanym reklamacja zostanie przekazana i rozpatrzona przez operatora płatności zgodnie z obowiązującym w tym zakresie regulaminem dostępnym na stronie: <http://www.payu.pl/pliki-dopobrania/regulaminy-i-informacje>; O rozpatrzeniu reklamacji Nabywca zostanie poinformowany wiadomością zwrotną.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmian Regulaminu. Każdorazową zmianę Muzeum jest zobowiązane podać do publicznej wiadomości na stronie visit.auschwitz.org co najmniej z miesięcznym wyprzedzeniem. Nie dotyczy to zmian postanowień Regulaminu dotyczących danych operatora Systemu oraz operatora płatności.
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 i Nabywcy.
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 nabycia Kart Wstępu obowiązuje w stosunku do Kart Wstępu zarezerwowanych i nabytych od dnia 02.01.2018 r.*