

REGULAMIN REZERWACJI I NABYCIA KART WSTĘPU (od 1.03.2021 r.)

§ 1

Pojęcia

Definicje użyte w niniejszym Regulaminie posiadają znaczenie nadane poniżej:

1. „Bilet” – zwany dalej „Kartą Wstępu” – dokument uprawniający do zwiedzania terenu Muzeum, zgodnie z Regulaminem zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau, w różnych wariantach - zgodnie z potwierdzeniem otrzymanym drogą elektroniczną lub na Stanowisku Obsługi Odwiedzających. Muzeum oferuje następujące Karty Wstępu:
 - a. „Karta Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora” – dokument uprawniający wskazaną w nim osobę do bezpłatnego wstępu na teren Muzeum i Zwiedzania bez Edukatora;
 - b. „Karta Wstępu dla Tur” – dokument uprawniający wskazaną w nim osobę do odpłatnego skorzystania z usługi zwiedzania terenu Muzeum z Edukatorem i korzystania ze sprzętu słuchawkowego, w ramach grup tworzonych przez Muzeum z osób indywidualnych, zwiedzających w tzw. turach liczących maksymalnie 15 odwiedzających;
 - c. „Karta Wstępu dla Grup Zorganizowanych” - dokument uprawniający do odpłatnego skorzystania z usługi zwiedzania terenu Muzeum z Edukatorem i korzystania ze sprzętu słuchawkowego, w grupach zorganizowanych liczących maksymalnie 30 odwiedzających, nabywających Karty Wstępu jako grupy zorganizowane;
 - d. „Karta Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online” - dokument uprawniający do odpłatnego skorzystania z usługi zwiedzania online terenu Muzeum z Edukatorem, w grupach zorganizowanych liczących maksymalnie 30 odwiedzających, nabywających Karty Wstępu jako grupy zorganizowane;
 - e. „Karta Wstępu dla Tur – zwiedzanie online” – dokument uprawniający wskazaną w nim osobę do odpłatnego skorzystania z usługi zwiedzania online terenu Muzeum z Edukatorem, w ramach grup tworzonych przez Muzeum z osób indywidualnych, zwiedzających w tzw. turach liczących maksymalnie 50 odwiedzających;

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 bądź 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.
11. „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 (Dz. Urz. UE L 119, s. 1).

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin dotyczy rezerwacji i nabycia Kart Wstępu z wykorzystaniem Systemu oraz nabycia Kart Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających dostępnych wyłącznie w dniu wizyty.
2. Przystępując do korzystania z Systemu bądź nabywając Karty Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, Nabywca akceptuje niniejszy Regulamin, Regulamin zwiedzania i przebywania na terenie Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau, Cennik Kart Wstępu, oraz Zasady dla odwiedzających dotyczące zachowania reżimu sanitarnego dostępne na stronie Muzeum: visit.auschwitz.org oraz na Stanowisku Obsługi Odwiedzających.

3. Z zastrzeżeniem zwiedzania online, Karta Wstępu jest dokumentem imiennym uprawniającym do wstępu na teren Muzeum wyłącznie osobę w niej wskazaną z imienia i nazwiska bądź ostatnich czterech cyfr dowodu potwierdzającego tożsamość (w przypadku Karty Wstępu pobranej lub nabytej na Stanowisku Obsługi Odwiedzających). Karta Wstępu jest ważna wraz z dowodem potwierdzającym tożsamość osoby, która się nią legitymuje, a które należy okazać upoważnionemu do tego personelowi w momencie wejścia na teren Muzeum oraz na każde jego żądanie. Jedyne wyjątki w tym zakresie dotyczą osób niepełnoletnich zgodnie z § 7 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

§ 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 tych, którzy dokonali rejestracji zgodnie z ust. 6 niniejszego paragrafu, a których dane mogą być poprawiane wyłącznie przez Muzeum, na ich wniosek).
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. Dane osobowe podane w Systemie przez Użytkownika będącego osobą fizyczną są przetwarzane w celu niezbędnym dla potrzeb dokonania rejestracji, rezerwacji Kart Wstępu w trybie online i ich nabycia. Przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 pkt. b) RODO. Administratorem danych jest Państwowe Muzeum Auschwitz-Birkenau w Oświęcimiu. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do dokonania rejestracji i rezerwacji. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych oraz ich poprawiania, z zastrzeżeniami zawartymi w treści niniejszego paragrafu.
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), zgodnie z RODO na podstawie zawartej z Muzeum 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 niedoręczone w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Muzeum, w szczególności: nieprawidłowe działanie serwera lub domeny po stronie Użytkownika/usługodawcy poczty, a także w przypadku, gdy wiadomość trafi do skrzynki SPAM odbiorcy.
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 otrzymanie wiadomości e-mail informacji na temat działalności edukacyjnej i wydawniczej Państwowego Muzeum Auschwitz-Birkenau wysyłanej po dacie zwiedzania.
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. 1lit. b i c

1. Ceny nabycia Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem, zwanych w niniejszym paragrafie „Kartami 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 wskazanym przez Muzeum.
2. Dostępność Kart Wstępu w Systemie oraz na Stanowisku Obsługi Odwiedzających jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa oraz od dostępności Edukatora w wybranym języku.
3. Dostępność w Systemie Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem dla Tur, w tym zwiedzania online, kończy się 45 minut przed rozpoczęciem zwiedzania. Ich nabycie możliwe jest także w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, pod warunkiem ich dostępności.
4. Dostępność w Systemie Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem dla Grup Zorganizowanych, w tym zwiedzania online kończy się 5 dni przed rozpoczęciem

zwiedzania. Po tym czasie ich nabycie jest możliwe w trybie określonym w ust. 5 lit. b niniejszego paragrafu lub na Stanowisku Obsługi Odwiedzających pod warunkiem ich dostępności.

5. Proces dokonania zamówienia Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem przebiega następująco:
 - a. rezerwacja jest aktywna przez 30 minut dla Kart Wstępu dla Tur oraz przez 3 dni dla Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych; w tym czasie należy podać imiona i nazwiska odwiedzających i dokonać płatności zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu. W przypadku niedokonania płatności lub niepodania ww. danych w wyznaczonym czasie nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji. Po wprowadzeniu ww. danych ich zmiana w Systemie wyłącznie w odniesieniu do Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych jest możliwa na zasadach opisanych w § 8 ust. 7 i 8. Dokument sprzedaży wraz z Kartami Wstępu dla odwiedzających, których dane zostały wskazane podczas procesu rezerwacji, zostaną wygenerowane automatycznie i wysłane na podany przez Użytkownika adres e-mail. W przypadku nabycia Kart Wstępu dla Tur na Stanowisku Obsługi Odwiedzających należy podać imiona i nazwiska odwiedzających lub ostatnie cztery cyfry z dokumentu potwierdzającego ich tożsamość. Po wprowadzeniu ww. danych ich zmiana w Systemie nie jest możliwa;
 - b. rezerwacja jest aktywna przez 30 minut dla Kart Wstępu dla Tur – zwiedzanie online oraz przez 3 dni dla Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online; w tym czasie należy dokonać płatności zgodnie z ust. 7 niniejszego paragrafu. W przypadku niedokonania płatności w wyznaczonym czasie nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji. Dokument sprzedaży wraz z Kartami Wstępu dla odwiedzających zostaną wygenerowane automatycznie i wysłane na podany przez Użytkownika adres e-mail.
 - c. w przypadku nabywania Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online po zakończeniu ich dostępności w Systemie, nie wcześniej niż 5 dni i nie później niż 2 dni przed planowanym terminem zwiedzania, należy wysłać drogą mailową zapytanie 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; jest ona aktywna przez 3 godziny od chwili otrzymania wiadomości; w tym czasie należy dokonać płatności poprzez link zamieszczony w wiadomości e-mail oraz podać dane odwiedzających zgodnie z ust. 5a; w przypadku niedokonania płatności lub niepodania danych nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji;

- d. 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;
- e. w przypadku zamiaru nabycia Kart Wstępu dla Grupy Zorganizowanej, należy skontaktować się z Muzeum za pośrednictwem formularza umieszczonego w panelu internetowym - „Zwiedzanie Grupowe”.. Użytkownik dokonujący rezerwacji na zwiedzanie z tłumaczeniem. musi zapewnić tłumacza w języku, w którym została dokonana rezerwacja, z zastrzeżeniem, że w przypadku dostępności Edukatora w języku, którym posługuje się grupa, Muzeum ma prawo do zmiany języka zwiedzania, również na etapie rezerwacji. Informacja dotycząca zapewnienia tłumacza powinna znaleźć się w formularzu rezerwacji, w polu Uwagi. Muzeum ma prawo odstąpić od umowy bez zwrotu kosztów, gdy nie zostanie zapewniony tłumacz w wybranym języku. W celu ułatwienia rezerwacji zwiedzania wskazane jest również 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 25 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;
- f. Muzeum zastrzega sobie prawo do potwierdzenia maksymalnie 40 rezerwacji usługi 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 na usługę zwiedzania z Edukatorem. Przyjęcie zamówienia przez Muzeum następuje po dokonaniu płatności poprzez przesłanie na podany przez Użytkownika adres wiadomości e-mail z: potwierdzeniem zamówienia Użytkownika, właściwym dokumentem sprzedaży, zamówionymi Kartami Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem oraz linkiem do strony internetowej na której następować będzie logowanie do zwiedzania on-line za pomocą indywidualnego numeru Karty Wstępu (numer kodu kreskowego), aktywnego na 5 minut przed rozpoczęciem zwiedzania on-line.
7. Zasady płatności za Karty Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem:
 - 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.
 - 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. w celu niezbędnym do zrealizowania płatności przez Użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzane są podane przez niego dane osobowe, obejmujące imię, nazwisko, adres i adres e-mail. Administratorem danych jest spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 182), wpisana 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. Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne do dokonania zakupu; Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych oraz ich poprawiania;

- 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 oraz za Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online, 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.
 - c. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Użytkownika przy dokonywaniu płatności.
9. Formularze rezerwacji realizowane są zgodnie z kolejnością przesyłania zgłoszeń.
10. Karty Wstępu pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank wskazany przez Użytkownika przy dokonywaniu płatności.
11. Przyjęcie płatności i przekazanie zamówienia do realizacji zostanie potwierdzone automatycznie wygenerowaną przez System informacją, wysłaną na adres e-mail wskazany przez Użytkownika.
12. Muzeum zastrzega sobie możliwość krótkotrwałego wstrzymania sprzedaży on-line w każdej chwili, z przyczyn technicznych.
13. Muzeum zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczenia przy zakupie online, tj. przy nabyciu Kart Wstępu dla Tur oraz Kart Wstępu dla Tur – zwiedzanie online, do maksymalnie sześciu na dany dzień, przez jednego Użytkownika, bez konieczności dokonywania zmian w Regulaminie.
14. Nabywca dokonujący zakupu w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających jest uprawniony do nabycia maksymalnie jednej Karty Wstępu dla Tur na dany dzień. Liczba ta może być zwiększona do trzech Kart Wstępu pod warunkiem, że Nabywca wskaże osoby zwiedzające wraz z nim, na rzecz których dokonuje zakupu.

15. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika/Nabywcę nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia, w tym na Kartach Wstępu.
16. 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 oraz podać imię i nazwisko odwiedzającego. W przypadku niepodania ww. danych nastąpi automatyczne anulowanie rezerwacji. Po wprowadzeniu danych ich zmiana w Systemie nie jest możliwa. Karty Wstępu na dane osób, które zostały wskazane podczas procesu rezerwacji, zostaną wygenerowane automatycznie i wysłane na podany przez Użytkownika adres e-mail,
 - 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 zamówionymi Kartami Wstępu,
 - c. nabycie Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora możliwe jest także na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty, pod warunkiem ich dostępności. Po udostępnieniu imienia i nazwiska odwiedzającego lub ostatnich czterech cyfr z dokumentu potwierdzającego tożsamość zmiana ww. danych nie jest możliwa.
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. Liczba 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. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Użytkownika/Nabywcę nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia, w tym na Kartach Wstępu.

§ 6

Rozliczenia

1. Ceny Kart Wstępu podawane są w polskich złotych i wartościach brutto.
2. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2016 r. w sprawie zwolnienia z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących, (Dz.U. 2018 poz.2519 ze zm.) sprzedaż Kart Wstępu 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 nabycia Kart Wstępu na Stanowisku Obsługi Odwiedzających – poinformować o tym fakcie kasjera w momencie realizacji transakcji oraz podać numer NIP; w przypadku niepodania takiej informacji lub numeru NIP nie będzie możliwości otrzymania faktury w późniejszym terminie;
 - b. w przypadku nabycia Kart Wstępu za pośrednictwem Systemu, po uprzedniej rejestracji:
 - i. 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 na adres Nabywcy,
 - ii. podać prawidłowy NIP – niepodanie numeru NIP skutkuje brakiem możliwości wystawienia dokumentu sprzedaży w postaci faktury VAT,
 - iii. dane Nabywcy lub Odbiorcy na fakturze muszą być zgodne z danymi Użytkownika dokonującego rezerwacji i płatności,
 - iv. faktury w formie papierowej wysyłane będą na adres Nabywcy, chyba że użytkownik wskaże inny adres do korespondencji,

- c. w przypadku nabycia Kart Wstępu za pośrednictwem Systemu, bez rejestracji:
 - i. zgłosić wniosek o wystawienie faktury na podstawie paragonu poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org, w terminie trzech miesięcy od daty potwierdzenia zamówienia,
 - ii. adres mailowy Nabywcy musi być zgodny z adresem podanym podczas rezerwacji,
 - iii. w treści należy podać dane adresowe Nabywcy i załączyć otrzymany wcześniej paragon,
 - iv. dane Nabywcy muszą być zgodne z danymi Użytkownika dokonującego rezerwacji i płatności.
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, przez osoby trzecie, po cenie wyższej, niż wynikająca z Cennika lub próba takiej sprzedaży skutkuje unieważnieniem Kart Wstępu bez zwrotu należności poniesionych z tytułu ich nabycia.
6. Sprzedaż Kart Wstępu dla osób zwiedzających bez Edukatora przez osoby trzecie lub próba takiej sprzedaży skutkuje ich 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.
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 zarezerwowane i nabyte na Stanowisku Obsługi Odwiedzających, wraz z numerem rezerwacji bądź dokumentem sprzedaży, uprawniają do jednorazowego wstępu na teren Muzeum wyłącznie w celu wzięcia udziału w zwiedzaniu.
4. Karty Wstępu dla Tur, Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych oraz Karty Wstępu na zwiedzanie bez Edukatora są dokumentami uprawniającymi do zwiedzania Muzeum wyłącznie osoby wskazane z imienia i nazwiska lub ostatnich czterech cyfr (dotyczy Kart Wstępu odebranych w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających) z dokumentu potwierdzającego tożsamość . W celu ustalenia przez Muzeum uprawnienia do wstępu na teren, Muzeum weryfikuje dane na Kartach Wstępu z danymi na okazanym przy wejściu dokumencie potwierdzającym tożsamość. Dane osób odwiedzających, a także dotyczące usługi zwiedzania (rodzaj usługi zwiedzania, data, godzina oraz język zwiedzania) na Kartach Wstępu muszą być zgodne z danymi znajdującymi się w Systemie. Opiekun osoby niepełnoletniej nieposiadającej dokumentu potwierdzającego jej tożsamość, w celu nabycia właściwej Karty Wstępu dla podopiecznego podaje swoje dane, o których mowa w zdaniu poprzednim. W przypadku posiadania dokumentu potwierdzającego tożsamość przez osobę niepełnoletnią, jej opiekun podaje dane tej osoby, jednocześnie wyrażając zgodę na ich przetwarzanie.
5. Ulgowe Karty Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem 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.
6. Karty Wstępu pobrane zgodnie z zapisami niniejszego Regulaminu stanowią dokument autentyczny. Zabrania się jakiegokolwiek ingerencji w treść pobranych Kart Wstępu. Karty Wstępu nieczytelne lub zarezerwowane niezgodnie z Regulaminem, bądź w stosunku do których istnieje podejrzenie podrobienia lub przerobienia, są nieważne i tym samym nie uprawniają do wstępu na teren Muzeum i wzięcia udziału w zwiedzaniu.

7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za przerobienie, uszkodzenie, zagubienie, zniszczenie Kart Wstępu. Osoby posługujące się takimi Kartami Wstępu tracą uprawnienie do wejścia na teren, bez żadnych roszczeń z tego tytułu wobec Muzeum.
8. Indywidualny numer Karty Wstępu służący do logowania na zwiedzanie online, o którym mowa w § 4 pkt 6 uprawnia do uczestnictwa w zwiedzaniu tylko jedną osobę, tj. Nabywcę lub osobę, na rzecz której dokonano zakupu. W związku z tym umożliwienie dostępu na podstawie tego loginu innym osobom jest zabronione.

§ 8

Anulacje i zmiany wariantów zwiedzania

1. Rezerwacje Kart Wstępu dokonane z wykorzystaniem Systemu podlegają anulacji bądź zmianom wyłącznie w odniesieniu do rodzajów Kart Wstępu i na zasadach wskazanych w tym paragrafie.
2. Nabywcom, którzy dokonali rezerwacji Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem dla Tur, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy. Użytkownikom bądź Nabywcom Kart Wstępu na usługę zwiedzania z Edukatorem dla Tur oraz Kart Wstępu na zwiedzanie bez Edukatora nie przysługuje prawo do zmiany dokonanej rezerwacji. Powyższe dotyczy także zwiedzania online.
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 pierwotnego zamówienia 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 nowego zamówienia 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:

- a. w przypadku nabycia za pośrednictwem Systemu- w terminie 3 dni roboczych, licząc od dnia wizyty, na rachunek, z którego nastąpiła płatność;
- b. 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:

- a. za Karty Wstępu dla Grup Zorganizowanych – przelewem w terminie 7 dni od dnia wizyty lub w dniu wizyty na Stanowisku Obsługi Odwiedzających,
- b. 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 oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online, przysługuje prawo do anulacji rezerwacji poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org. Wiadomość zwrotna z potwierdzeniem anulacji zostanie wysłana w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Zgłoszenie anulacji w terminie do 5 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 (podany podczas dokonywania rezerwacji), 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 oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online, najpóźniej na 5 dni

roboczych przed planowanym pierwotnie terminem zwiedzania, przysługuje prawo do zmiany w zakresie:

- a. wariantów zwiedzania obejmujących godzinę, datę, rodzaj, język, liczbę osób w grupie (zgodnie z ust. 11 niniejszego paragrafu oraz pod warunkiem podania danych odwiedzających, których dotyczy zmiana);
 - b. danych osób odwiedzających (nie dotyczy zwiedzania online) obejmujących nie więcej, niż 10% maksymalnej liczby osób w grupie liczącej odpowiednio do 10/20/30 osób, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org.
 - c. Zmiana dotycząca rezerwacji może być dokonana wyłącznie jednorazowo i może polegać na zmianie niektórych lub wszystkich wskazanych wyżej wariantów zwiedzania oraz danych osób odwiedzających (nie dotyczy zwiedzania online). Muzeum jest zobowiązane do wysłania wiadomości zwrotnej w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania wiadomości. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana rodzaju zwiedzania lub liczby osób w grupie skutkująca zmianą ceny Kart Wstępu, powoduje anulację pierwotnego zamówienia 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 aktywuje nową rezerwację zgodnie z zaakceptowanymi zmianami, z tytułu której Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia ceny z tytułu nowego zamówienia wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania nowej rezerwacji, w terminie 3 dni licząc od momentu akceptacji zmiany. W przypadku zwiększenia liczby osób w grupie dostępność Kart Wstępu jest uzależniona od ustalonych w Muzeum procedur bezpieczeństwa.
8. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych, przysługuje prawo do jednej zmiany rezerwacji na Stanowisku Obsługi Odwiedzających w dniu wizyty obejmującej:
- a. zmniejszenie liczby osób w grupie pod warunkiem, że zmiana ta nie wpłynie na liczbę udostępnionych Edukatorów. Zaakceptowana przez Muzeum zmiana liczby osób w grupie, skutkująca zmianą ceny Kart Wstępu, powoduje anulację pierwotnego zamówienia i zwrot kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu

w terminie 3 dni roboczych licząc od dnia wizyty, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, oraz aktywację nowej rezerwacji, pod warunkiem uiszczenia ceny za nowe zamówienie wg Cennika obowiązującego w dniu dokonania zmiany rezerwacji;

- b. dane osób odwiedzających obejmujące nie więcej, niż 10% maksymalnej liczby osób w grupie liczącej odpowiednio do 10/20/30 osób. Zmiana ww. danych jest możliwa w przypadku, gdy nie były one wcześniej zmieniane.
 - c. zwiększenie liczby osób w ramach jednego pakietu, tj. grupy liczącej odpowiednio do 10/20/30 osób. Zmiana ta jest możliwa w przypadku, gdy wcześniej liczba osób w grupie nie była zmieniana.
9. Użytkownikowi, który dokonał zamówienia Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych oraz Kart Wstępu dla Grup Zorganizowanych – zwiedzanie online, 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 5 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 liczby 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 adresu 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.

12. Nabywcy przysługuje prawo do zwrotu środków w dniu wizyty za niewykorzystaną Kartę Wstępu dla Tur oraz Kartę Wstępu dla Grup Zorganizowanych wyłącznie w przypadku przekroczonej temperatury ciała, zgodnie z procedurą pomiaru temperatury ciała, opisaną w Regulaminie zwiedzania i przebywania na terenie Muzeum. O zwrot środków należy wnioskować poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: reservation.office@auschwitz.org (w przypadku nabycia Karty Wstępu na miejscu, w dniu wizyty, należy przesłać skan dokumentu sprzedaży). Wiadomość zwrotna z potwierdzeniem zwrotu kosztów za rezerwację zostanie wysłana w terminie do 5 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia. Zgłoszenie zwrotu w terminie do 14 dni roboczych licząc od dnia terminu zwiedzania uprawnia do otrzymania zwrotu poniesionych kosztów z tytułu nabycia Kart Wstępu w terminie do 3 dni roboczych od momentu otrzymania potwierdzenia, na rachunek podany podczas dokonywania rezerwacji, z którego nastąpiła płatność.

§ 9

Ochrona danych osobowych

1. Dokonując rezerwacji Kart Wstępu z rejestracją lub bez rejestracji, Użytkownik bądź Nabywca będący osobą fizyczną wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie przez Muzeum jego danych osobowych w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Użytkownikiem, Nabywcą lub osobą przez nich wskazaną oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu. Udostępnienie danych jest dobrowolne, ale zarazem konieczne w zakresie niezbędnym do realizacji wskazanych celów.
2. W ramach obsługi rezerwacji i nabycia Kart Wstępu, jak również innych informacji dla Użytkowników oraz pozostałych zainteresowanych osób, Muzeum udziela także informacji telefonicznych poprzez Sekcję Obsługi Odwiedzających.
3. Informacje, o których mowa w ust. 2 są udzielane po uprzednio wyrażonej przez dzwoniącą osobę zgodzie na nagrywanie, poprzez pozostanie na linii telefonicznej po wysłuchaniu komunikatu oraz – na podstawie art. 4 pkt. 11 w zw. z art. 7 ust. 1 RODO. Niniejsza zgoda na przetwarzanie przez Muzeum danych osobowych jest dobrowolna i następuje w celu udzielenia informacji, realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Użytkownikiem, Nabywcom lub osobą przez nich wskazaną oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu. Dane osobowe uzyskiwane podczas rozmów telefonicznych nie będą profilowane.

4. Administratorem danych osobowych, o których mowa w ust. 1-3 jest Państwowe Muzeum Auschwitz-Birkenau z siedzibą w Oświęcimiu przy ul. Więźniów Oświęcimia 20, 32-603 Oświęcim, Polska.
5. W sprawie ochrony przedmiotowych danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Danych Osobowych powołanym w Muzeum pod adresem e-mail: iod@auschwitz.org, jak również pod adresem siedziby Administratora danych.
6. Okres przetwarzania wymienionych danych osobowych związany jest ze wskazanymi w § 9 ust. 1-3 celami ich przetwarzania. Wobec powyższego dane osobowe będą przetwarzane przez czas, w którym przepisy prawa nakazują Administratorowi danych przechowywanie danych lub przez okres przedawnienia ewentualnych roszczeń, do dochodzenia których konieczne jest dysponowanie danymi.
7. Osoby, których dane są przetwarzane, posiadają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia, jak również prawo do ograniczenia ich przetwarzania/ prawo do cofnięcia zgody, prawo do przenoszenia danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, z zastrzeżeniem § 3 ust. 1. Osobom, których dane są przetwarzane na podstawie niniejszego paragrafu przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli ich zdaniem przetwarzanie ich danych osobowych narusza RODO.
8. Przechowywanie i przetwarzanie otrzymanych danych osobowych odbywa się przy zachowaniu zasad określonych w Ustawie z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781, t. j. ze zm.), w Ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2019 r., poz. 123 j. t ze zm.) oraz przepisów RODO. W zakresie przetwarzanych przez Muzeum danych osobowych wiążąca jest również polityka RODO, udostępniona na stronie internetowej <http://www.auschwitz.org/rodo/>.

§ 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-do-pobrania/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.
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, ustaw o ochronie danych osobowych i ustawy o prawach konsumenta, jak również RODO.
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.