Regulamin sprzedaży drogą elektroniczną biletów wstępu do Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha

Postanowienia wstępne

1. Sprzedawcą jest:
    a. Nazwa firmy: Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha
    b. Adres firmy: ul. Marii Konopnickiej 26, 30-302 Kraków
    c. NIP: 676-22-82-218

2. Ze sprzedawcą można kontaktować się:
    a. pod adresem email: muzeum@manggha.pl
    b. pod adresem: ul. Marii Konopnickiej 26, 30-302 Kraków
    c. pod numerem telefonu: 12 267 27 03

3. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną oraz zasady i tryb zawierania ze Sprzedawcą umów na odległość - sprzedaży Wejściówek (biletów wstępu do Muzeum). Regulamin określa w szczególności prawa i obowiązki Stron, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

4. Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344).

5. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem serwisu internetowego, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie treści Regulaminu.

§1. Definicje

1. Klient - osoba fizyczna (w tym również Konsument), która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nie osiągnięcia pełnoletności, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną przez Sprzedawcę.

2. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Muzeum (Sprzedawcą) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. Panel sprzedaży - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, umożliwiający świadczenie usług drogą elektroniczną oraz zawarcie

umowy na odległość ze Sprzedawcą, znajdujących się w serwisie internetowym Sprzedawcy.

4. Przedsiębiorca na prawach konsumenta – osoba fizyczna, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

5. Sprzedawca - Podmiot sprzedający bilety wstępu do Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha. Dane rejestrowe i kontaktowe do Sprzedawcy widoczne są w Panelu sprzedaży, tuż pod przyciskiem finalizacji zamówienia. System płatności online - Autopay S.A. (dawniej Blue Media S.A.) z siedzibą w Sopocie przy ul. Powstańców Warszawy 6, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Gdańsk - Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000320590, o kapitale zakładowym w wysokości 2 000 000 PLN (w całości wpłaconym), NIP: 585-13-51-185; wpisana do rejestru dostawców usług płatniczych pod numerem IP17/2013.

6. Umowa Sprzedaży – oznacza umowę sprzedaży zawartą na odległość między Klientem a Sprzedawcą na zasadach określonych w Regulaminie.

7. Wejściówka - potwierdzenie zawarcia umowy na skorzystanie z usługi (wstęp do muzeum) zawartej ze Sprzedawcą, w określonym lub do określonego na Wejściówce terminie, w godzinach i datach otwarcia Muzeum i, o ile jest to wyraźnie wskazane podczas zakupu i na Wejściówce, po uprzedniej rezerwacji terminu. W przypadku braku informacji na Wejściówce dotyczącej liczby osób, jakie mogą jednorazowo skorzystać z usług, Wejściówka upoważnia do skorzystania z usług przez jedną osobę.

8. Zamówienie - oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy na odległość za pośrednictwem Panelu sprzedaży, określające rodzaj i liczbę Wejściówek.

§2. Informacje ogólne wskazujące sposób skorzystania z oferty w Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha

1. Zakup wejściówki do Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha jest równoznaczny z zakupem biletu i upoważnia Zwiedzającego do wejścia na wszystkie wystawy dostępne danego dnia na terenie Muzeum.

2. Zakup wejściówki jest równoznaczny ze zgodą na przestrzeganie Regulaminu zwiedzania oraz innych aktów prawnych, które można znaleźć na stronie internetowej Manggha.pl.

§3. Rodzaje, zakres i warunki świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Sprzedawca świadczy następującą usługi za pomocą Panelu sprzedaży:
    - usługa umożliwiająca zapoznanie się z ofertą Sprzedawcy,

- usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez klienta Wejściówki,
- usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mailowy Wejściówki.

2. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z usług dostępnych poprzez Panel sprzedaży, są następujące: posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet; aktualna, wspieranej przeglądarki internetowej z włączoną obsługą języka Java Script; posiadanie aktualnego, czynnego prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.

§4. Zasady świadczenia usług droga elektroniczna oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Rozpoczęcie przez Klienta korzystania z usług objętych Regulaminem jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dostępnych poprzez Panel sprzedaży bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. W przypadku zakończenia przez Klienta korzystania z usług udostępnionych przy pomocy Panelu sprzedaży, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń z chwilą opuszczenia Panelu sprzedaży, z wyłączeniem usługi przesłania na adres e-mail Wejściówki, która zostaje zakończona po przesłaniu Wejściówki na wskazany przez Klienta adres e-mail.

2. Możliwość korzystania z usług: usługa umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie przez Klienta Wejściówki, usługa przestania na podany przez Klienta adres e-mail Wejściówki, uzależniona jest od złożenia zamówienia na Wejściówkę, zgodnie z zasadami opisanymi w § 4.

3. Usługa przesłania na podany przez Klienta adres e-mail Wejściówki następuje po zawarciu umowy sprzedaży Wejściówki. Usługę umożliwiająca zawarcie umowy on-line (na odległość) poprzez zamówienie Wejściówki Klient może rozpocząć i zakończyć w każdej chwili.

4. Możliwość korzystania z bezpłatnej usługi: usługa umożliwiająca zapoznania się z ofertą Sprzedawcy jest każdorazowo wykonywana na indywidualne żądanie Klienta. Klient może w każdej chwili rozpocząć i zakończyć korzystanie z usługi. Wyjście ze strony internetowej na której znajduje się Panel sprzedaży oznacza rezygnację ze świadczenia przedmiotowej usługi przez Sprzedawcę na rzecz Klienta.

5. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

6. Klient zobowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym.

7. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§5. Zawieranie umów sprzedaży i sposób zapłaty

1. W celu dokonania zamówienia należy dokonać wyboru Wejściówki lub Wejściówek dostępnych w Panelu sprzedaży, określić ich ilość, wybrać ew. dodatkowe parametry wymagane w formularzu, zaakceptować niniejszy Regulamin, Politykę Prywatności oraz Regulamin zwiedzania, podejmując kolejne czynności techniczne w oparciu o pojawiające się na stronie komunikaty lub informacje. W celu realizacji zamówienia, Klient jest zobowiązany do podania wszystkich niezbędnych danych umożliwiających ich realizację, które w Panelu sprzedaży wskazane są jako pola wymagane.

2. Całkowita wartość zamówienia i ostateczna cena zamówienia znajdują się w podsumowaniu płatności jest widoczna przed ostatecznym zatwierdzeniem zamówienia przez Klienta.

3. Po kliknięciu w przycisk „Przejdź do płatności" nastąpi przekierowanie Klienta do systemu płatności internetowych celem dokonania zapłaty za zamówienie. Klient dokonuje płatności za pośrednictwem Systemu płatności online i aby jej dokonać, musi zaakceptować postanowienia Regulaminu Systemu płatności online.

4. Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest System płatności online. Dostępne są szybkie przelewy internetowe oraz formy płatności następujących kart:
   - Visa
   - Visa Electron
   - MasterCard
   - MasterCard Electronic
   - Maestro

5. W momencie przekierowania Klienta do systemu płatności internetowej, powinien on niezwłocznie zainicjować zapłatę za Zamówienie. Jeśli System płatności online nie odnotuje płatności za zamówienie w określonym czasie, zamówione usługi wracają do puli dostępnych usług, a jeśli pieniądze wpłyną po tym czasie, zostaną automatycznie zwrócone do Klienta. W celu ponownego zamówienia Wejściówek należy wypełnić na nowo formularz zamówienia i wykonać płatność.

6. Klient, który dokona skutecznej zapłaty, zawiera umowę sprzedaży. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest otrzymanie Wejściówki na adres e-mail podany w formularzu Panelu sprzedaży.

7. Wejściówka stanowi dowód zakupu.

8. Klient jest zobowiązany do zapłaty ceny za zakupioną Wejściówkę, wraz z ewentualnymi zamówionymi dodatkami, w przypadku zamówienia kilku sztuk, ceny poszczególnych Wejściówek sumuje się. Łączna cena, jest podana w wypełnianym przez Klienta formularzu zamówienia. Po dokonanym przez klienta wyborze sposobu płatności i ew. dostawy zostanie on poinformowany o łącznej cenie zamówienia wraz z uwzględnieniem ewentualnych kosztów dostawy (podsumowanie), przed potwierdzeniem przez niego zamówienia.

9. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich. Sprzedawca podaje do wiadomości Klienta cenę brutto. Cena brutto zawiera wszystkie składniki, w tym podatek VAT.

10. Sprzedawca spełnia świadczenie względem Klienta umożliwiając mu realizację uprawnień — korzystania z usługi, w terminie i na warunkach oznaczonych podczas zakupu i na Wejściówce a także na warunkach Regulaminu Obiektu, o ile tej Regulamin Obiektu został wskazany podczas zakupu.

11. Błędnie podane dane w formularzu Klient może zgłosić Sprzedawcy celem ich skorygowania wysyłając wiadomość e-mailową na adres Sprzedawcy lub kontaktując się z nim za pośrednictwem numeru telefonu.

12. Klient może porozumiewać się ze Sprzedawcą za pośrednictwem adresu e-mailowego lub numeru telefonu Sprzedawcy.

13. Sprzedawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za podanie przez Klienta danych błędnych lub nieprawdziwych.

§6. Odstąpienie od umowy

1. Dla Wejściówek, dla których oznaczony jest konkretny dzień lub okres świadczenia usługi i które dotyczą umów o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu towarów, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi, Kupującemu nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość i zwrotu pieniędzy. Wynika to z art. 38 ust. 1 pkt 12) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

2. W przypadkach, w których zgodnie z przepisami prawa Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, może on odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Samo zapytanie o możliwość dokonania zwrotu lub odstąpienia od Umowy nie stanowi oświadczenia o odstąpieniu. Klient może skorzystać z Formularza zwrotu stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, jednak skorzystanie z Formularza nie jest warunkiem skuteczności odstąpienia. W celu umożliwienia identyfikacji Zamówienia Klient powinien wskazać numer Zamówienia, adres e-mail użytu przy jego złożeniu oraz Wejściówkę lub Wejściówki objęte odstąpieniem.

3. Sprzedawca niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Sprzedaży prześle Klientowi wiadomość e-mail z potwierdzeniem otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

4. O ile zwrot jest możliwy, zwrot płatności dla Klienta jest dokonywany niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy,

drogą elektroniczną przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient do zakupu Wejściówki.

5. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje w odniesieniu do Wejściówek na warsztaty, szkolenia i inne wydarzenia kulturalne, edukacyjne lub rozrywkowe, jeżeli w Umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi i zachodzą przesłanki określone w art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta. W odniesieniu do voucherów prawo odstąpienia od Umowy ocenia się na zasadach określonych w przepisach ustawy o prawach konsumenta; samo oznaczenie świadczenia jako voucher nie wyłącza prawa odstąpienia.

6. Sprzedawca ma prawo wypowiedzieć umowę, wskazując ważną przyczynę. W tym celu niezwłocznie pisemnie poinformuje Klienta o zaistniałym fakcie na adres email, który użyty był do nabycia Wejściówki i zaproponuje zamianę na równoważną usługę lub zwrot pieniędzy. O ile Klient nie zgodzi się na zamianę, Sprzedawca zwróci do 7 dni od poinformowania Klienta o rozwiązaniu umowy, wszystkie dokonane przez niego płatności dotyczące Wejściówki, której dotyczy umowa.

7. W przypadku niewykorzystanych Wejściówek uprawniających do wstępu donna wystawy Muzeum, Klient może zwrócić się do Sprzedawcy z wnioskiem o zmianę terminu wykorzystania Wejściówki. Wniosek należy przesłać na adres e-mail Sprzedawcy nie później niż 48 godzin przed rozpoczęciem terminu wykorzystania Wejściówki wskazanego w Zamówieniu. Jeżeli Wejściówka wskazuje wyłącznie datę wizyty, termin 48 godzin oblicza się wstecz od godziny otwarcia Muzeum w tym dniu. O zachowaniu terminu decyduje data i godzina wpływu wiadomości na skrzynkę poczty elektronicznej Sprzedawcy. Wniosek powinien zawierać numer Zamówienia i preferowany nowy termin wizyty. Zmiana terminu jest możliwa w zależności od dostępności miejsc oraz możliwości technicznych systemu sprzedaży i wymaga potwierdzenia przez Sprzedawcę. Staje się skuteczna z chwilą dokonania zmiany w systemie sprzedaży. Zmiana terminu nie stanowi odstąpienia od Umowy ani nie powoduje zwrotu ceny Wejściówki.

8. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży jest ona uważana za niezawartą.

9. Postanowienia § 6 Regulaminu stosuje się również do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§7. Reklamacje

1. Klient może składać reklamacje dotyczące funkcjonowania Panelu sprzedaży, procesu składania Zamówienia, otrzymania Wejściówki oraz wykonania Umowy i realizacji usługi objętej Wejściówką.

2. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej na adres: muzeum@manggha.pl albo pisemnie na adres Sprzedawcy. Reklamacja powinna, w miarę możliwości, zawierać dane pozwalające na identyfikację Zamówienia, opis stwierdzonej nieprawidłowości oraz żądanie Klienta. Formularz reklamacyjny stanowiący Załącznik

nr 2 ma charakter pomocniczy i skorzystanie z niego nie jest warunkiem skutecznego złożenia reklamacji.

3. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku.

4. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§8. Spory

1. Spory wynikające z Umów zawieranych na podstawie Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa.

2. W przypadku sporów z udziałem Konsumenta istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje znajdują się na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów orazwojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej.
3. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny - Sprzedawca w każdej sprawie będzie indywidualnie wyrażał zgodę bądź jej odmawiał.

§9. Postanowienia końcowe

1. Uznanie poszczególnych postanowień niniejszego Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia całego niniejszego Regulaminu.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a w szczególności ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu ich wskazania i umieszczenia w Panelu sprzedaży. Do umów zawartych przed zmianą regulaminu stosuje się poprzedni regulamin (obowiązujący w chwili zawarcia umowy, zatem zmiana regulaminu nie będzie dotyczyć umów, które zostały wcześniej zawarte).