

# Regulamin sprzedaży biletów – Muzeum Grawitacji

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu do Muzeum Grawitacji w Warszawie 00-236 przy ul. Świętojerskiej 5/7 za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumgravitacji.pl](http://www.muzeumgravitacji.pl), zwanej dalej „Sprzedażą biletów”.
2. Sprzedaż biletów może odbywać się także w kasie Muzeum Grawitacji, na zasadach określonych w Regulaminie Muzeum.
3. Sprzedawcą biletów jest: Muzeum Świat Grawitacji Sp. z o.o. z siedzibą rejestrową w Warszawie 02-203, ul. Kurhan 6, NIP 9512409323, REGON 3640010338, KRS 0000608971 („Sprzedawca Biletów” lub „Muzeum Grawitacji”).
4. Korzystając ze Sprzedaży biletów, Klient akceptuje postanowienia niniejszego Regulaminu.

## § 2 Definicje

W niniejszym Regulaminie przyjmuje się następujące definicje:

- **Bilet** – dokument (w formie elektronicznej lub papierowej) potwierdzający prawo do wstępu na ekspozycję Muzeum Grawitacji w Warszawie 00-236 przy ul. Świętojerskiej 5/7 o terminie ważności określonym na Stronie Internetowej w zakładce zakupu biletów.
- **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo inny podmiot dokonujący zakupu biletu za pośrednictwem Serwisu Sprzedażowego w Sklepie Internetowym.
- **Operator Płatności** – strona internetowa prowadzona przez zewnętrznego operatora, który na zlecenie Sprzedawcy Biletów realizuje płatność za Bilety w systemie on-line.
- **Serwis Sprzedażowym/ Sklep Internetowy** – system sprzedaży biletów online wykorzystywany przez Sprzedawcę Biletów.
- **Strona Internetowa** – oznacza stronę [www.muzeumgravitacji.pl](http://www.muzeumgravitacji.pl), której administratorem jest Sprzedawca Biletów.
- **Voucher** – bilet, który może być zrealizowany w terminie późniejszym na warunkach określonych na Stronie Internetowej.
- **Umowa sprzedaży** – umowa zawarta pomiędzy Klientem a Sprzedawcą Biletów na podstawie zamówienia złożonego w Serwisie Sprzedażowym z chwilą dokonanej płatności.

## § 3 Wymagania techniczne

Do korzystania ze Sklepu Internetowego, Klient potrzebuje:

1. urządzenia z dostępem do Internetu i przeglądarką internetową (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge),
2. aktywnego konta e-mail,
3. włączonej obsługi plików Cookies oraz JavaScript, zgodnie z wymaganiami serwisu.

## **§ 4 Oferta, ceny i dostępność**

1. Muzeum Grawitacji udostępnia w Systemie Sprzedaży i Sklepie Internetowym informację o dostępnych rodzajach biletów, terminach zwiedzania, godzinach wejścia i warunkach skorzystania z nich, cennik Biletów oraz obowiązujące w Muzeum Grawitacji regulaminy.
2. Ceny Biletów są cenami brutto (zawierają podatek VAT) i są obowiązujące w chwili dokonania płatności przez Klienta za pośrednictwem Operatora Płatności.
3. Muzeum Grawitacji w kalendarzu prowadzonym na Stronie Internetowej wskazuje dostępne terminy zwiedzania wystawy Muzeum Grawitacji, na które można kupić Bilet.
4. Muzeum Grawitacji zastrzega sobie prawo do wstrzymania sprzedaży Biletów (ograniczenie puli) w określonych terminach lub godzinach oraz wstrzymanie lub anulowanie sprzedaży.
5. Klienci którzy zakupili Bilety w Systemie Sprzedaży mają pierwszeństwo wejścia na wystawę przed innymi osobami dokonującymi zakupu biletów w lokalu Muzeum Grawitacji, w terminie, na który został wystawiony Bilet. W razie zbiegu terminów wejścia na podstawie Biletów nabytych w Systemie Sprzedaży o pierwszeństwie wejścia decyduje obsługa Muzeum Grawitacji.
6. W Muzeum Grawitacji obowiązuje limit zwiedzających do 50 osób jednorazowo przebywających w pomieszczeniach Muzeum Grawitacji. Klienci są obowiązani stosować się do poleceń obsługi Muzeum Grawitacji co do limitów, terminu i kolejności wejścia na wystawę.
7. W sytuacji, gdy w chwili przetwarzania płatności lub potwierdzania zamówienia Biletów zabraknie dostępnych terminów wejścia, Muzeum Grawitacji może anulować zamówienie (całości lub części) i zwrócić Klientowi zapłaconą przez Klienta cenę za bilety albo w miejsce biletu wydać Klientowi Voucher ważny na inny termin zwiedzania wystawy.

## **§ 5 Składanie zamówienia, zawarcie umowy, płatność**

1. Proces zamówienia i zakupu Biletu w Sklepie internetowym może obejmować kroki:
  - 1) wybór rodzaju i liczby biletów,
  - 2) wybór daty i godziny zwiedzania;
  - 3) podanie danych Klienta (imię, nazwisko, e-mail, ew. telefon), które są wymagane przy dokonywaniu płatności,
  - 4) złożenie oświadczenia Klienta o akceptacji Regulaminu Muzeum Grawitacji, Regulaminu Sprzedaży Biletów oraz Polityki Prywatności,
  - 5) wybór sposobu płatności,
  - 6) złożenie zamówienia,
  - 7) dokonanie płatności.

2. Umowa sprzedaży zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania przez Operatora Płatności pełnej płatności za Bilety.
3. W przypadku braku dokonania płatności w określonym przez system czasie ustalonym przez Operatora Płatności, zamówienie może zostać anulowane.
4. Płatność w Sklepie Internetowym musi być dokonana w całości (nie ma możliwości płatności częściowej).
5. Operator Płatności podaje na Stronie Internetowej akceptowane formy płatności: (np. przelew elektroniczny, karty płatnicze, BLIK, systemy zewnętrzne).
6. Koszty związane z obsługą płatności (np. prowizje operatora) ponosi Klient, o ile system płatności tak przewiduje.
7. Nie jest dopuszczalne dokonywanie zapłaty przelewem na rachunek bankowy Muzeum Grawitacji za Bilety nabywane w Systemie Sprzedaży on-line. Płatności dokonane przelewem nie mają skutku nabycia Biletu i zostaną zwrócone na rachunek Klienta.
8. Płatności przelewem za bilety grupowe nabywane poza Systemem Płatności mogą być dokonywane jedynie po wcześniejszym uzgodnieniu z Muzeum Grawitacji.

## **§ 6 Dostawa / realizacja biletów**

1. Po zaksięgowaniu zapłaty, bilet zostanie przesłany na adres e-mail Klienta w formie pliku PDF lub innego pliku umożliwiającego odczytanie identyfikatora (kod kreskowy, QR, numer biletu).
2. Klient może przedstawić bilet w formie elektronicznej (na urządzeniu mobilnym) lub wersji wydrukowanej.
3. Przy wejściu do Muzeum obsługa zeskanuje kod / weryfikuje dane biletu i skasuje bilet w systemie (oznaczy jako wykorzystany). W razie awarii systemu skasowanie Biletu może nastąpić przez adnotację na wydruku Biletu lub adnotację w dokumentach Muzeum Grawitacji o wykorzystaniu Biletu.
4. Udostępnienie / udostępnianie kodu biletu, numeru transakcji lub samego pliku biletu oraz odsprzedaż biletu osobom trzecim jest niedozwolone.
5. Bilet jest dokumentem wydanym na okaziciela, w przypadku, gdy kilka osób przyjdzie z tym samym biletem, uprawnienie do wejścia będzie miała osoba, która jako pierwsza go przedstawi.
6. Klient dokonując zakupu Biletu akceptuje Regulamin Muzeum Grawitacji ogłoszony na Stronie Internetowej.
7. W przypadku zakupu Biletu ze zniżką, Klient jest obowiązany przed wejściem na wystawę do okazania obsłudze Muzeum Grawitacji dowodu potwierdzającego uprawnienie do zniżki.
8. Klient jest obowiązany do posiadania Biletu przy sobie przez cały okres zwiedzania wystawy i jego okazywanie na wezwanie obsługi Muzeum Grawitacji.
9. W odniesieniu do zakupu Biletu grupowego nabywca podający swoje dane przy zakupie Biletu grupowego jest traktowany jako organizator grupy, który jest odpowiedzialny za zapoznanie grupy z obowiązującym Regulaminem Muzeum

Grawitacji i uzyskanie zgody wszystkich członków grupy na akceptację regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania. Organizator grupy ponosi odpowiedzialność za szkody w Muzeum Grawitacji wynikłe w związku z nieprzestrzeganiem Regulaminu Muzeum Grawitacji przez członków grupy.

## § 7 Zwroty i odstąpienie od umowy

1. Zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy o prawach konsumenta, konsument nie ma prawa odstąpić od umowy zawartej na odległość, jeżeli przedmiotem świadczenia są usługi związane z wydarzeniami rozrywkowymi, jeżeli termin lub okres świadczenia usługi (data wizyty w Muzeum) zostały określone.
2. W związku z powyższym – **bilet zakupiony online nie podlega zwrotowi ani wymianie.**
3. W wyjątkowych sytuacjach Muzeum Grawitacji może zaoferować Voucher na zwiedzanie Muzeum Grawitacji w innym terminie wskazanym w Voucherze.
4. W przypadku zamknięcia wystawy z przyczyn leżących po stronie Muzeum Grawitacji Klient zostanie poinformowany drogą e-mailową na adres podany w zamówieniu.
5. W razie zamknięcia wystawy Klient może uzyskać Voucher ważny na co najmniej 3 miesiące lub w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zamknięciu wystawy może żądać zwrotu ceny za Bilet.
6. Zwracana jest wyłącznie cena samego Biletu z uwzględnieniem przysługujących zniżek, ewentualne opłaty serwisowe i prowizje operatorów płatności oraz inne koszty poniesione przez Klienta nie podlegają zwrotowi.
7. Żądanie zwrotu ceny za Bilet należy przesłać na adres poczty: [muzeum@muzeumgrawitacji.pl](mailto:muzeum@muzeumgrawitacji.pl) w wiadomości zatytułowanej „Żądanie zwrotu za bilet”, w której należy zamieścić powód zwrotu, numer rachunku bankowego do dokonania przelewu zwrotu oraz załączyć w formie załącznika PDF potwierdzenie dokonania płatności w Systemie Sprzedaży przez Operatora Płatności, pod rygorem odrzucenia wniosku.
8. Wniosek o zwrot jest rozpatrywany w terminie 7 dni od zgłoszenia i w tym terminie zostanie wykonany przelew bankowy na rachunek Klienta. W razie odmowy zwrotu Muzeum Grawitacji informuje Klienta drogą e-mail.

## § 8 Reklamacje

1. Klient ma prawo złożyć reklamację w związku z realizacją usługi sprzedaży biletów lub wykonaniem zwiedzania Muzeum, w terminie 14 dni od daty (lub dnia, w którym miała nastąpić usługa).
2. Reklamacje należy przysyłać na adres e-mail: (adres e-mail: [muzeum@muzeumgrawitacji.pl](mailto:muzeum@muzeumgrawitacji.pl)) lub listownie na adres siedziby Muzeum Grawitacji z dopiskiem „Reklamacja”.
3. W reklamacji Klient powinien podać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę,
  - b. numer / identyfikator zamówienia lub biletu,

- c. opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji,
  - d. dowód zakupu i płatności.
4. Muzeum rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
  5. Odpowiedź zostanie przekazana Klientowi drogą e-mailową lub listownie na adres wskazany w reklamacji.
  6. Rozpatrzenie reklamacji nie wyłącza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń na podstawie przepisów ogólnych (kodeks cywilny).

## **§ 9 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Klientów korzystających ze sklepu internetowego jest Sprzedawca Biletów.
2. Dane zbierane są w celu realizacji umowy sprzedaży biletów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz w innych celach określonych w Polityce Prywatności ogłoszonej na stronie [www.muzeumgrawitacji.pl](http://www.muzeumgrawitacji.pl).
3. Odbiorcami danych mogą być podmioty przetwarzające płatności, operatorzy usług IT współpracujący z Muzeum oraz inne uprawnione podmioty zgodnie z prawem oraz wymienione w Polityce Prywatności ogłoszonej na stronie [www.muzeumgrawitacji.pl](http://www.muzeumgrawitacji.pl).
4. Podanie danych Klienta jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia umowy w systemie sprzedaży on-line.
5. Dane Klienta nie będą przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego bez odpowiednich zabezpieczeń.
6. Zasady zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych przez Administratora danych osobowych zostały określone w Polityce Prywatności ogłaszanej na stronie [www.muzeumgrawitacji.pl](http://www.muzeumgrawitacji.pl) oraz dostępnej publicznie w lokalu Muzeum Grawitacji.

## **§ 10 Ograniczenia zwiedzania, odpowiedzialność, zasady na terenie Muzeum**

1. Zwiedzający zobowiązują się do przestrzegania Regulaminu Muzeum Grawitacji ogłaszanego na stronie [www.muzeumgrawitacji.pl](http://www.muzeumgrawitacji.pl) w zakładce Regulamin Muzeum Grawitacji oraz dostępnego publicznie w lokalu Muzeum Grawitacji.
2. Liczba zwiedzających w danym czasie może być ograniczona ze względów bezpieczeństwa – Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania wejść i decydowania o kolejności wejść.
3. Dzieci poniżej wieku 14 lat mogą przebywać na terenie Muzeum Grawitacji wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
4. Zwiedzający ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone Muzeum Grawitacji z ich winy.
5. Nabycie Biletu lub przystąpienie do zwiedzania wystawy Muzeum Grawitacji oznacza akceptację Regulaminu Muzeum Grawitacji.
6. Muzeum zastrzega sobie prawo do zamknięcia części ekspozycji z przyczyn technicznych lub awarii; informacje o ograniczeniach będą publikowane z wyprzedzeniem, jeśli dotyczy to znaczącej części ekspozycji. Zamknięcie części

eksponatów lub ekspozycji nie uprawnia do obniżenia ceny lub zwrotu ceny za Bilet, chyba że w cenniku Biletów zostaną opublikowane rabaty z tego powodu.

## **§ 11 Zmiany Regulaminu**

1. Muzeum Grawitacji zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po ich publikacji na stronie [www.muzeumgrawitacji.pl](http://www.muzeumgrawitacji.pl), z zastrzeżeniem, że nie będą działać wstecz do zamówień już opłaconych w Serwisie Sprzedażowym u Operatora Płatności.
3. Muzeum Grawitacji ma prawo do jednostronnej zmiany zawartości Strony Internetowej, zmiany Systemu Sprzedaży oraz Operatora Płatności bez uprzedniego informowania Klientów o ile zmiany te nie dotyczą zamówień już opłaconych w Serwisie Sprzedażowym u Operatora Płatności.

## **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Umowa sprzedaży Biletu jest zawierana z chwilą opłacenia biletu w Serwisie Sprzedażowym u Operatora Płatności i wydania Biletu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeks cywilny, ustawa o prawach konsumenta, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, przepisy RODO. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają praw Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Sprzedawca Biletów zastrzega, że korzystanie przez Klienta ze Strony Internetowej jest wyłącznie na koszt i ryzyko Klienta. Sprzedający nie udziela gwarancji bezbłędnego oraz niewadliwego działania Strony Internetowej oraz systemu sprzedaży lub systemu płatności.
4. Sprzedawca Biletów nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody wynikające z: nieprawidłowego działania Strony Internetowej, systemu sprzedaży lub systemu płatności lub ich czasowej niedostępności.
5. Sprzedawca Biletów nie odpowiada za wejście w posiadanie danych Klienta przez osoby nieuprawnione, chyba że z winy Sprzedawcy Biletów oraz jakiegokolwiek negatywne skutki lub szkodę wynikającą z pobrania przez Klienta informacji ze Strony Internetowej, systemu sprzedaży lub systemu płatności.