

Regulamin rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem

I. Rezerwacja i płatność

1. Ekspozycję Muzeum Zamkowego w Pszczynie można zwiedzać indywidualnie lub w zorganizowanych grupach, które nie mogą przekroczyć 25 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem itp.)
2. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej: www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl. Rezerwacja zwiedzania z przewodnikiem możliwa jest również w drodze telefonicznej, z tym że w tym przypadku pobierana jest opłata rezerwacyjna w kwocie 10 zł brutto płatna łącznie z wykonaną usługą.
3. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego terminu zwiedzania należy zawiadomić Muzeum najpóźniej na 7 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania, a jeżeli rezerwacji dokonano w terminie krótszym niż 7 dni przed terminem zwiedzania niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności powodującej rezygnację z rezerwacji.
4. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego terminu zwiedzania Muzeum należy dokonać zawiadomienia o rezygnacji ze zwiedzania w jeden z następujących sposobów:
 - a) on-line za pośrednictwem serwisu internetowego Muzeum na stronie www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl – poprzez zalogowanie się na swoim koncie i anulowanie rezerwacji,
 - b) drogą mailową – poprzez przesłanie rezygnacji na adres: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl,
 - c) bądź faksem – przesyłając rezygnację pod nr 32 449 03 33.
5. Rezerwacji zwiedzania można dokonywać w terminie 1 roku przed planowanym terminem zwiedzania. Natomiast w okresie krótszym niż 7 dni przed terminem zwiedzania, rezerwacji można dokonać tylko drogą telefoniczną pod numerem: (32) 210 30 37 - w tym przypadku pobierana jest opłata w kwocie 10 zł brutto.
6. Zamiana terminów zwiedzania ekspozycji Muzeum zarezerwowanych w systemie on-line wymaga zgody Muzeum.
7. Rezerwacja musi zostać opłacona najpóźniej do 7 dni przed datą zwiedzania, zgodnie z wyliczonymi kosztami usługi przewodnickiej.
8. Jeśli po upływie wyznaczonego terminu płatność nie zostanie odnotowana, rezerwacja zostaje anulowana.
9. Opłatę za rezerwację należy dokonać przez System płatności PayU lub jeśli rezerwacja została dokonana w mniej niż 7 dni przed datą zwiedzania – w Kasie Muzeum.
10. Finalizacja transakcji możliwa jest tuż po zakończeniu procesu rezerwacji lub poprzez wznowienie płatności z linka podanego w wiadomości e-mail potwierdzającej rezerwację zwiedzania, a także poprzez wywołanie płatności z panelu użytkownika w Systemie rezerwacji.
11. W przypadku rezerwacji, które zostały dokonane telefonicznie dopuszcza się płatność przelewem na konto bankowe Muzeum.
12. Pracownik Muzeum na podstawie kosztów wyliczonych przez System rezerwacji, po wyborze przez osobę rezerwującą rodzaju ekspozycji oraz podaniu ilości osób, informuje o kosztach rezerwacji, dacie płatności oraz wskazuje numer konta i wymagany opis przelewu.
13. Płatności internetowe obsługiwane są wyłącznie przez PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 182, za pośrednictwem portalu internetowego www.payu.pl. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6 powoduje,

iż pieniądze pobrane przez operatora płatności zostaną automatycznie zwrócone na konto bankowe Zamawiającego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Zamawiający zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności – Firmę PayU S.A., właściciela portalu www.payu.pl, z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: pomoc@payu.pl lub dzwoniąc pod numer: (+48) 61 630 60 05.

14. Ceny usługi przewodnickiej zawierają podatek VAT.
15. W celu uzyskania faktury VAT za wykupioną w drodze elektronicznej usługę przewodnicką należy wpisać dane w polu „Dane do faktury” lub zwrócić się do Muzeum Zamkowego w Pszczynie poprzez e-pocztę na adres: ksiegowosc@zamek-pszczyna.pl w nieprzekraczalnym terminie do 3 miesięcy od daty zwiedzania.
16. Po opłaceniu należności za usługę przewodnicką na podany adres e-mail System rezerwacji prześle potwierdzenie dokonania płatności.

II. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamacje dotyczące procesu rezerwacji zwiedzania, opłacania należności za usługę przewodnicką oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum wysyłając wiadomość e-mail na adres: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl lub poprzez pocztę klasyczną na adres: Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.
2. W reklamacji Zamawiający powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać nr zamówienia oraz przyczynę reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Zamawiającego.
3. Muzeum nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

III. Zwroty

1. Opłata za wykupienie usługi przewodnickiej oraz opłata rezerwacyjna nie podlegają zwrotowi.
2. W przypadku, gdy Zwiedzanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum dokonywać będzie zwrotu należności poprzez System PayU lub przelewem na rachunek bankowy.
3. Spóźnienie dłuższe niż 15 (piętnaście) minut od terminu rozpoczęcia Zwiedzania, wskazanego w e-mailu potwierdzającym Zamówienie, skutkuje brakiem możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu.

IV. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe.
2. Administratorem danych osobowych zebranych do umowy jest Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna. Z administratorem można się

skontaktować poprzez adres e-mail: kancelaria@zamek-pszczyna.pl lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej.

3. W Muzeum został wyznaczony inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iodo@zamek-pszczyna.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
4. Dane będą przetwarzane w celach związanych z realizacją umowy rezerwacji i opłacenie kosztów usługi przewodnickiej, o których mowa w Regulaminie serwisu, jak również po zarejestrowaniu konta w celu składania kolejnych zamówień poprzez korzystanie z Serwisu na stronie internetowej.
5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest podjęcie niezbędnych działań dotyczących zawarcia i wykonywania umowy sprzedaży oraz korzystania z usługi umożliwiającej składanie kolejnych zamówień - w odniesieniu do art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO).
6. Zebrane dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Muzeum, w tym m.in. podmiotom obsługującym systemy informatyczne związane ze sprzedażą oraz prowadzeniem sprawozdawczości finansowej - przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum wyłącznie zgodnie z postanowieniami umów zawartych z tymi podmiotami.
7. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
8. Każdej osobie przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Muzeum danych osobowych w powszechnie używanym formacie elektronicznym, które można przesłać w zależności od potrzeby innemu administratorowi danych.
9. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Muzeum lub z inspektorem ochrony danych - dane kontaktowe wskazane powyżej w pkt. 2 i 3.
10. Każdej osobie przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem.

V. Postanowienia końcowe

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywana jest rezerwacja zwiedzania. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Systemu Rezerwacji prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godz. 8–15 pod numerem (+48) 32 210 30 37 lub na adres email: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl
3. Zamawiający, przed dokonywaniem rezerwacji online zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przysyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.

4. Niniejszy Regulamin rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem dostępny jest na stronach internetowych Muzeum pod adresami: www.zamek-pszczyna.pl oraz www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl

Regulamin zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie

1. Posiadanie biletu wstępu do Muzeum Zamkowego w Pszczynie, zwanego dalej Muzeum, uprawnia do zwiedzania.
2. Zakupienie biletu wstępu lub pobranie biletu bezpłatnego oznacza, iż zwiedzający wyraża zgodę na postanowienia zawarte w Regulaminach obowiązujących w Muzeum.
3. Ekspozycję Muzeum Zamkowego w Pszczynie można zwiedzać indywidualnie lub w zorganizowanych grupach.
4. Grupa zorganizowana zwiedzająca ekspozycję Muzeum z przewodnikiem nie może liczyć więcej niż 25 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem).
5. Ilość biletów sprzedawanych w ciągu jednego dnia może być ograniczana.
6. Ze względów konserwatorskich oraz organizacyjnych trasa zwiedzania może być czasowo zmieniona.
7. Pierwszeństwo wstępu do Muzeum mają grupy zgłoszone poprzez System Rezerwacji na stronie rezerwacja.zamek-pszczyna.pl
8. Dyżurny koordynator ma prawo odmówić wstępu do Muzeum grup niezgłoszonych przybyłych do Muzeum po godzinach otwarcia kasy.
9. Po Muzeum oprowadzać mogą jedynie uprawnieni przewodnicy, na podstawie ważnego certyfikatu wystawionego przez Muzeum.
10. Muzeum nie mogą zwiedzać osoby: nietrzeźwe lub pod wpływem środków odurzających, zachowujące się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu ludzi i zbiorów, zakłócające porządek zwiedzania, naruszające ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych.
11. Osoba pełniąca dyżur koordynacyjny w danym dniu jest odpowiedzialna za prawidłowy przebieg zwiedzania.
12. Dyżurny koordynator podejmuje decyzje związane z aktualną sytuacją na ekspozycji mając prawo do:
 - zmiany trasy zwiedzania,
 - zamknięcia części ekspozycji, a w przypadkach szczególnych, po uzgodnieniu z Dyrektorem Muzeum, do zamknięcia Muzeum,
 - podjęcia decyzji, co do usunięcia z ekspozycji osób nieprzestrzegających Regulaminu Zwiedzania,
 - powiadomienia odpowiednich służb w sytuacjach nadzwyczajnych,
 - innych działań mających na celu zachowanie porządku na ekspozycji i przestrzegania obowiązujących w Muzeum Regulaminów.
13. Zwiedzający są zobowiązani do pozostawienia w garderobie Muzeum dużych toreb, plecaków, parasoli, wózków dziecięcych i innych przedmiotów utrudniających swobodne zwiedzanie ekspozycji.
14. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez zabezpieczenia w odzieży, plecakach oraz torbach oddanych do garderoby, a także za przedmioty pozostawione na terenie Muzeum w innych miejscach niż przeznaczone do przechowywania rzeczy.

15. Na terenie ekspozycji zabronione jest wnoszenie i spożywanie żywności, napojów, środków odurzających oraz palenie tytoniu.
16. W Muzeum zwiedzający powinni zachowywać się w sposób niezagrażający bezpieczeństwu eksponatów, w szczególności:
 - nie dotykać eksponatów,
 - nie wchodzić za sznury,
 - nie siadać na zabytkowych meblach,
 - nie ślizgać się po posadzkach.
17. W Muzeum obowiązuje obuwie ochronne. Wchodzenie na ekspozycję w butach na szpilkach jest niedozwolone.
18. Na teren ekspozycji zabrania się wprowadzania zwierząt, za wyjątkiem psów serwisowych osób niepełnosprawnych.
19. Zdjęcia i filmy amatorskie można wykonywać tylko bez użycia wszelkiego rodzaju sztucznych źródeł światła oraz dodatkowych elementów stabilizujących obraz nagrywania, takich jak statyw, monopad, selfiestick, flycam itp. Wykonane zdjęcia i materiał filmowy przeznaczone są tylko i wyłącznie do użytku prywatnego. Nie zezwala się na ich dalsze publikowanie i rozpowszechnianie w jakiegokolwiek formie bez zgody Muzeum.
20. Podczas zwiedzania nie należy używać telefonów komórkowych.
21. W przypadku nieprzestrzegania powyższych postanowień pracownicy oraz ochrona Muzeum są uprawnieni do podjęcia odpowiednich działań, takich jak upomnienie lub zwrócenie uwagi osobom naruszającym przyjęte normy i zasady, a w przypadku niepodporządkowania się im, mają prawo wyprosić z terenu Muzeum, a w razie odmowy wezwać odpowiednie służby w celu podjęcia interwencji.

Regulamin zwiedzania Stajni Książęcych w Pszczynie

1. Ekspozycję Stajni Książęcych w Pszczynie („Stajnie”) można zwiedzać bez przewodnika – indywidualnie lub w zorganizowanych grupach.
2. Grupa zorganizowana zwiedzająca ekspozycję Stajni nie może liczyć więcej niż 25 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem itp.)
3. Ilość biletów sprzedawanych w ciągu jednego dnia może być ograniczana.
4. Ze względów konserwatorskich oraz organizacyjnych trasa zwiedzania może być zmieniana.
5. Do Stajni nie mają prawa wstępu osoby nietrzeźwe lub zachowujące się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu ekspozycji i zbiorów, zakłócające porządek zwiedzania przez innych zwiedzających, naruszające ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych oraz osoby nieprzestrzegające niniejszego Regulaminu.
6. Zwiedzający są zobowiązani do pozostawienia w garderobie Stajni dużych toreb, plecaków, parasoli, wózków dziecięcych itp.
7. Na teren ekspozycji w Stajniach nie wolno wnosić i spożywać żywności, napojów oraz palić tytoniu.
8. W Stajniach nie należy dotykać eksponatów, wchodzić za sznury oraz poruszać się poza wyznaczoną trasą zwiedzania.
9. W trosce o bezpieczeństwo zwiedzających prosimy o nie wchodzenie na teren Stajni w butach na szpilkach.
10. Zabrania się wprowadzania zwierząt na teren Stajni, za wyjątkiem psów-przewodników osób niewidomych.

11. Zdjęcia i filmy amatorskie można wykonywać tylko bez użycia statywu oraz wszelkiego rodzaju sztucznych źródeł światła. Wykonane zdjęcia i materiał filmowy przeznaczone są tylko i wyłącznie do użytku prywatnego, nie zezwala się na ich dalsze publikowanie i rozpowszechnianie w jakiegokolwiek formie bez zgody Muzeum Zamkowego w Pszczynie.
12. Podczas zwiedzania prosimy nie używać telefonów komórkowych. Prosimy o ich wyłączenie lub wyciszenie.
13. Informacje dotyczące zwiedzania Stajni można uzyskać pod numerem: (32) 449 35 70 w.24

Zasady zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie w dni bezpłatne

1. Dniem bezpłatnym od 1 kwietnia do 31 października jest poniedziałek, a od 1 listopada do 31 marca wtorek; są to dni bez rezerwacji
2. Zwiedzanie wyłącznie dla turystów indywidualnych bez przewodnika
3. Dzienna liczba biletów ograniczona (kasa wydaje 10 biletów co 10 minut)
4. Czynne są następujące ekspozycje:
 - Apartament cesarza Wilhelma II
 - Komnaty I piętra za wyjątkiem Apartamentu Pana Domu i Salonu ks. Daisy

Zasady sprzedaży biletów na wydarzenia organizowane w Muzeum Zamkowym w Pszczynie

1. Możliwość dokonania rezerwacji biletów wstępu na udział w wydarzeniu istnieje po zarejestrowaniu się w systemie rezerwacji internetowej i zaakceptowaniu Zasad sprzedaży biletów.
2. Rezerwacji biletów poprzez system rezerwacji internetowej można dokonać na stronie: rezerwacja.zamek-pszczyna.pl
3. Dokonanie rezerwacji biletów możliwe jest również poprzez System rezerwacji telefonicznej. Rezerwacja biletów poprzez system rezerwacji telefonicznej oznacza automatyczną akceptacją Zasad sprzedaży biletów.
4. Zarezerwowane bilety należy wykupić w terminie do 3 dni kalendarzowych od chwili dokonania rezerwacji, a jeżeli czas pozostający do wydarzenia jest krótszy niż 7 dni, a rezerwacja ciągle jest możliwa, wówczas bilety można zakupić w terminie do 2 dni poprzedzających wydarzenie.
5. Bilety zakupione przez system rezerwacji internetowej nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku niewykupienia biletów w terminie rezerwacja ulega anulowaniu.
7. Rezerwacja poprzez system rezerwacji internetowej jest ważna dopiero po otrzymaniu potwierdzenia w formie elektronicznej przez Muzeum.
8. Zapłata za zarezerwowane bilety może zostać dokonana gotówką w Sekretariacie lub Kasie Muzeum, a także przelewem online poprzez system płatniczy, zwany dalej przelewem online.
9. W przypadku wyboru zapłaty w formie przelewu online użytkownik ma 20 minut na dokonanie zapłaty za zarezerwowane bilety. Po upływie ww. czasu bez dokonania zapłaty rezerwacja zostaje anulowana.
10. Równowartość za zakupione bilety po odwołaniu wydarzenia Muzeum zwróci w ciągu 7 dni od daty odwołanego wydarzenia. Podstawą zwrotu pieniędzy będzie dokonanie weryfikacji posiadacza biletu.

Muzeum Zamkowe w Pszczynie zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Zasad Sprzedaży Biletów w każdym czasie, przy czym każda zmiana będzie podawana do wiadomości publicznej poprzez zamieszczenie informacji o zmianie na stronie Systemu rezerwacji internetowej oraz na stronie domowej Muzeum Zamkowego w Pszczynie wraz z zamieszczeniem nowej wersji Zasad Sprzedaży Biletów.

Regulamin zakupu biletów online

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin zakupu biletów online (Regulamin) określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu biletów indywidualnych i rodzinnych online.
2. Muzeum Zamkowe w Pszczynie (Muzeum) zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Zamawiającego poprzez zamieszczenie informacji o zmianie na stronie internetowej Muzeum (www.zamek-pszczyna.pl) i umieszczenie zmodyfikowanego Regulaminu w Serwisie sprzedaży biletów on-line (Serwis) znajdującego się pod adresem www.bilety.zamek-pszczyna.pl.
3. Po dokonaniu zakupu w Serwisie, potwierdzenie transakcji zostanie wysłane na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego.
4. Zakup biletów może zostać dokonany po uprzedniej rejestracji Zamawiającego lub bez rejestracji.
5. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów Zamawiający otrzyma z Serwisu potwierdzenie dokonania Zamówienia przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Zamawiającego adres e-mail ze wskazaniem nr zamówienia, liczbą zamówionych biletów, nazwą i rodzajem biletów, datą i godziną zwiedzania oraz wartością zamówionych biletów.
6. Akceptacja postanowień niniejszego Regulaminu jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu biletów w Serwisie.

II. Zakup biletów indywidualnych i rodzinnych online

1. Zakup biletów indywidualnych i rodzinnych online odbywa się za pośrednictwem Serwisu.
2. Bilety zakupione w Serwisie dotyczą wyłącznie zwiedzania bez przewodnika. Rezerwacja zwiedzania Muzeum z przewodnikiem odbywa się poprzez stronę www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl
3. Na zakup biletów w Serwisie składają się następujące kroki:
 - Wybór pomiędzy zwiedzaniem indywidualnym i rodzinnym.
 - Wybór daty i godziny zwiedzania.
 - Wybór rodzaju i ilości biletów. W przypadku zwiedzania rodzinnego należy podać również ilość osób.
 - Podsumowanie wybranych biletów.
 - Rejestracja lub kontynuacja zakupów bez rejestracji.
 - Potwierdzenie dokonania rezerwacji z obowiązkiem zapłaty.

4. Zapłaty za bilety można dokonać bezpośrednio po dokonaniu rezerwacji poprzez Platformę www.payu.pl lub poprzez otrzymany na wskazany adres email specjalnie wygenerowany link do płatności kierujący Zamawiającego na stronę PayU.
5. Okres ważności całego zamówienia bez dokonania zapłaty wynosi 20 minut.
6. Zapłata niepotwierdzona przez Bank Zamawiającego po upływie 20 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w osobnej wiadomości mailowej.
7. Przy zakupie biletów online, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego, karty płatniczej i BLIK.
8. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 182, za pośrednictwem portalu internetowego www.payu.pl. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6 powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności zostaną automatycznie zwrócone na konto bankowe Zamawiającego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Zamawiający zostanie poinformowany mailowo przez operatora płatności – Firmę PayU S.A., właściciela portalu www.payu.pl, z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: pomoc@payu.pl lub dzwoniąc pod numer: (+48) 61 630 60 05.
9. Ceny biletów zawierają podatek VAT.
10. W celu uzyskania faktury VAT za zakupione bilety w drodze elektronicznej należy zwrócić się do Muzeum Zamkowego w Pszczynie poprzez e-pocztę na adres: ksiegowosc@zamek-pszczyna.pl w nieprzekraczalnym terminie do 3 miesięcy od daty zakupu biletów.
11. Zamawiający, który zakupił w Serwisie bilety uprawniające do ulgi, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki obsłudze Muzeum w Garderobie przed wejściem na ekspozycję. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na daną ekspozycję oraz nie podlegają zwrotowi.
12. Po opłaceniu zakupu online i zaksięgowaniu płatności bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika pdf. Prosimy o niezwłoczne zweryfikowanie poprawności i zgodności biletu z zamówieniem.
13. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet, czytnik e-książek podlega weryfikacji przed wejściem na ekspozycję. W przypadku biletu w formie elektronicznej należy pamiętać, by urządzenie mobilne miało zainstalowane oprogramowanie prawidłowo wyświetlające pliki w formacie PDF.
14. Muzeum zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na ekspozycję w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu kreskowego jest niemożliwa.
15. Zamawiający dokonujący zakupu biletów online zobowiązany jest do przestrzegania Regulaminu zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie, z którego treścią może zapoznać się bezpośrednio w Muzeum lub na stronie internetowej: www.zamek-pszczyna.pl/dla_zwiedzajacych/regulamin_zwiedzania
16. Brak możliwości zakupu biletów indywidualnych za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Muzeum. W Serwisie, zakup ostatnich biletów możliwy jest na 3 godziny przed końcem pracy Muzeum w danym dniu. W Kasach natomiast ostatnia sprzedaż odbywa się do 1 godziny przed zamknięciem Muzeum.

III. Ochrona danych osobowych

12. W trakcie procesu zakupu biletów online, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe.
13. Administratorem danych osobowych zebranych do umowy jest Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: kancelaria@zamek-pszczyna.pl lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej.
14. W Muzeum został wyznaczony inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iodo@zamek-pszczyna.pl we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
15. Dane będą przetwarzane w celach związanych z realizacją umowy zakupu biletów online na zwiedzanie, o których mowa w Regulaminie serwisu, jak również po zarejestrowaniu konta w celu składania kolejnych zamówień poprzez korzystanie z Serwisu na stronie internetowej.
16. Podstawą prawną przetwarzania danych jest podjęcie niezbędnych działań dotyczących zawarcia i wykonywania umowy sprzedaży oraz korzystania z usługi umożliwiającej składanie kolejnych zamówień - w odniesieniu do art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – RODO).
17. Zebrane dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Muzeum, w tym m.in. podmiotom obsługującym systemy informatyczne związane ze sprzedażą oraz prowadzeniem sprawozdawczości finansowej - przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum wyłącznie zgodnie z postanowieniami umów zawartych z tymi podmiotami.
18. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
19. Każdej osobie przysługuje także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Muzeum danych osobowych w powszechnie używanym formacie elektronicznym, które można przesłać w zależności od potrzeby innemu administratorowi danych.
20. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Muzeum lub z inspektorem ochrony danych - dane kontaktowe wskazane powyżej w pkt. 2 i 3.
21. Każdej osobie przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
22. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu biletów online.

IV. Reklamacje

5. Zamawiający może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu biletów on-line oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum wysyłając wiadomość e-mail na adres: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl lub poprzez pocztę klasyczną na adres: Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.
6. W reklamacji Zamawiający powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać nr zamówienia oraz przyczynę reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi

odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Zamawiającego.

7. Muzeum nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego.
8. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.
9. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.

V. Zwrot i wymiana biletów

4. Bilety Zakupione w Serwisie nie podlegają zwrotowi ani wymianie z zastrzeżeniem ust. 2 Regulaminu.
5. W przypadku, gdy Zwiedzanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum przyjmować będzie zwroty biletów zakupionych online oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty przelewem na rachunek bankowy.
6. Spóźnienie dłuższe niż 15 (piętnaście) minut od terminu rozpoczęcia Zwiedzania, wskazanego na bilecie lub w e-mailu potwierdzającym Zamówienie, może skutkować brakiem możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu.

VI. Postanowienia końcowe

5. Bilety zakupione w Kasie Muzeum oraz online nie mogą być kopiowane i przerabiane.
6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
7. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Serwisu zakupu biletów online, zamieszczonego na stronie prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godz. 8–15 pod numerem (+48) 32 210 30 37 lub na adres email: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl
8. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.
9. Zamawiający, przy zakupie biletów online zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
10. Niniejszy Regulamin zakupu biletów online dostępny jest na stronach internetowych Muzeum pod adresami: www.zamek-pszczyna.pl oraz www.bilety.zamek-pszczyna.pl