

Regulamin zakupu biletów
(ważny od 1 stycznia 2024 roku)

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin zakupu biletów w Instytucie Dziedzictwa i Dialogu – Łąźnia Moszczenica, zwany dalej Regulaminem, określa zasady zakupu biletów, w tym biletów on-line, w Instytucie Dziedzictwa i Dialogu – Łąźnia Moszczenica z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju (44-338) przy ul. Towarowej 7, zarejestrowanej w Rejestrze Instytucji Kultury, dla których organizatorem jest Miasto Jastrzębie-Zdrój pod numerem księgi rejestrowej nr 3, o numerze NIP 633 224 52 78, REGON 520605172, zwanej dalej „Łąźnią Moszczenica”.

2. Używane w treści Regulaminu pojęcia mają znaczenie nadane poniżej, chyba że z treści Regulaminu wyraźnie wynika inne znaczenie:

- a) Bilet - potwierdzenie umowy zawartej przez „Łąźnię Moszczenica” i Zamawiającego, zapewniającej mu prawo do skorzystania z oferty „Łąźni Moszczenica”
- b) Kasa - stanowisko kasowe na terenie „Łąźni Moszczenica”, w której Zamawiający może zakupić bilet,
- d) Zamawiający - osoba dokonująca zakupu biletu za pośrednictwem serwisu internetowego lub w kasie,
- e) Zwiedzający lub Klient - osoba fizyczna, która korzysta z oferty „Łąźni Moszczenica”
- f) Serwis internetowy - strona internetowa „Łąźni Moszczenica”, za pośrednictwem której Zamawiający może zakupić bilet o adresie: <https://bilety.lazniamoszczenica.pl>,
- e) Dowód zakupu - bilet lub inny dokument potwierdzający zakup biletu, w szczególności potwierdzenie e-mail lub paragon.

§ 2

Warunki ogólne

1. Zwiedzanie „Łąźni Moszczenica” oraz udział w wydarzeniach odbywających się na terenie „Łąźni Moszczenica” są odpłatne i realizowane na podstawie biletu.

2. Przed przystąpieniem do zakupu biletu Zamawiający zapoznaje się z treścią Regulaminu. Akceptacja postanowień Regulaminu jest warunkiem koniecznym do dokonania zakupu biletów. Regulamin dostępny jest na stronie: <https://bilety.lazniamoszczenica.pl> oraz w kasie.

3. Pula dostępnych biletów jest ograniczona na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz regulaminów porządkowych obowiązujących w „Łąźni Moszczenica”.

4. Wysokość opłat za bilety określa cennik dostępny w kasie „Łąźni Moszczenica” oraz na stronie internetowej Instytutu Dziedzictwa i Dialogu – Łąźnia Moszczenica z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju.

Podane w cenniku ceny są cenami brutto (z VAT) wyrażonymi w złotych (PLN).

5. W sytuacjach szczególnych związanych m.in. z promocją Carbonarium i realizacją misji Instytutu dyrektor ma prawo zastosować inny cennik biletów.

6. Bilety podlegają kontroli przez pracownika obsługi „Łaźni Moszczenica” w punkcie recepcyjnym lub innym wyznaczonym miejscu na terenie „Łaźni Moszczenica”.

7. „Łaźnia Moszczenica” zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Zamawiającego poprzez zamieszczenie zaktualizowanej wersji Regulaminu na stronie internetowej Instytutu Dziedzictwa i Dialogu – Łaźnia Moszczenica z siedzibą w Jastrzębiu-Zdroju.

§ 3

Rodzaje i ceny biletów oraz rabaty

1. Oferta „Łaźni Moszczenica” dostosowana jest do zwiedzania indywidualnego i grupowego.

2. Ceny biletów uprawniających do skorzystania z oferty „Łaźni Moszczenica” określa cennik stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu.

3. Bilet normalny przysługuje osobie, która nie jest uprawniona do zniżki na podstawie niniejszego Regulaminu.

4. Bilet ulgowy przysługuje młodzieży szkolnej, emerytom, rencistom, studentom do 26 roku życia, osobom niepełnosprawnym.

5. Bilet grupowy przysługuje grupie osób minimum 10-osobowej.

6. Bilet rodzinny przysługuje rodzinie liczącej do 4 osób (w tym co najmniej jedna osoba dorosła)

7. Bilet z Kartą Dużej Rodziny przysługuje osobom posiadającym Kartę Dużej Rodziny i jest sprzedawany tylko w kasach stacjonarnych

8. Bilet specjalny przysługuje dziecku do 6 roku życia, opiekunowi/pilotowi grupy zorganizowanej lub wycieczki szkolnej, opiekunowi osoby z niepełnosprawnością.

9. W przypadku wydarzeń specjalnych, w tym warsztatów, lekcji muzealnych, koncertów, itp. każdorazowo ustala się odrębny cennik, który podawany jest do wiadomości publicznej na stronie internetowej „Łaźni Moszczenica”.

§ 4.

Zasady sprzedaży biletów w serwisie internetowym

1. Serwis internetowy „Łąźni Moszczenica” umożliwia zakup wybranych biletów z oferty „Łąźni Moszczenica”.

2. Proces zakupu biletów w serwisie internetowym polega na wypełnieniu przez Zamawiającego formularza elektronicznego i składa się z następujących etapów:

- 1) Wybór wydarzenia,
- 2) Wybór terminu (daty i/lub godziny wydarzenia),
- 3) Wybór rodzaju i ilości biletów,
- 4) Podsumowanie wybranych biletów (Koszyk),
- 5) Rejestracja lub kontynuacja zakupów bez rejestracji, przy czym aby dokonać zakupu należy podać przynajmniej imię, nazwisko oraz adres e-mail,
- 6) Wybór opcji zakupu z fakturą VAT,
- 7) Podsumowanie zakupu z obowiązkiem zapłaty,
- 8) Potwierdzenie z numerem zamówienia oraz przejście do płatności on-line.

3. Zapłaty za bilety Zamawiający dokonuje za pośrednictwem platformy „Fiserv Polska S. A.” z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 100. Po dokonaniu płatności Zamawiający otrzyma informację zwrotną na temat statusu swojej płatności: (potwierdzenie transakcji).

4. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez Fiserv Polska S.A., z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 100, za pośrednictwem portalu internetowego www.polcard.pl. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4 powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności zostaną automatycznie zwrócone na konto bankowe Zamawiającego. O sposobie postępowania w takiej sytuacji Zamawiający zostanie poinformowany e-mailowo przez operatora płatności - Firmę Fiserv Polska S. A., właściciela portalu www.polcard.pl. W przypadku braku zwrotu płatności należy skontaktować się bezpośrednio z właścicielem portalu pod adresem e-mail: akceptanci@polcard.pl, listownie: Fiserv Polska S.A., 00-807 Warszawa, Al. Jerozolimskie 100 lub telefonicznie: Biuro Obsługi Klienta: tel. 022 515 30 05.

5. Przy zakupie biletów online, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego, karty płatniczej i BLIK.

6. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów Zamawiający na adres poczty elektronicznej otrzyma potwierdzenie dokonania Zamówienia ze wskazaniem numeru zamówienia, liczbą zamówionych biletów, nazwą i rodzajem biletów, datą i godziną zwiedzania oraz wartością zamówionych biletów.

7. Okres ważności całego zamówienia bez dokonania zapłaty wynosi 60 minut.

8. Zapłata niepotwierdzona przez Bank Zamawiającego po upływie 60 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w osobnej wiadomości e-mailowej.

9. Po opłaceniu zakupu on-line i zaksięgowaniu płatności bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie pliku PDF. Zamawiający zobowiązany jest do zweryfikowania poprawności i zgodności biletu z zamówieniem.
10. Zamawiający, który zakupił w serwisie internetowym bilety uprawniające do ulgi, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki obsłudze „Łaźni Moszczenica” podczas kontroli.
11. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do skorzystania ze wskazanej na bilecie oferty „Łaźni Moszczenica” oraz nie podlegają zwrotowi.
12. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet, czytnik e-książek podlega weryfikacji przed wejściem na wystawę. Zamawiający ma obowiązek posiadania na urządzeniu oprogramowania pozwalającego prawidłowo wyświetlać pliki PDF.
13. „Łaźnia Moszczenica” zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na wystawę w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu kreskowego jest niemożliwa.
14. W serwisie internetowym zakup ostatnich biletów możliwy jest na 1 godzinę przed końcem pracy „Łaźni Moszczenica” w danym dniu.
15. Zakupu biletu może dokonać osoba powyżej 13 roku życia, która posiada zgodę rodziców lub opiekunów prawnych.
16. Zamawiający, przy zakupie biletów online zobowiązany jest do podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.

§ 5

Zasady sprzedaży biletów w kasie biletowej

1. W kasie biletowej możliwy jest zakup wszystkich biletów z oferty „Łaźni Moszczenica”.
2. Bilety sprzedawane są w kasie biletowej w godzinach pracy „Łaźni Moszczenica” lub w godzinach organizacji wydarzeń specjalnych.
3. Kasa „Łaźni Moszczenica” przyjmuje płatności w złotych (PLN) oraz akceptuje karty płatnicze.
4. Przed rozpoczęciem zakupu biletu w kasie biletowej Zamawiający ma obowiązek poinformować obsługę „Łaźni Moszczenica” o konieczności wystawienia faktury.

§ 6

Zasady rezerwacji biletów

1. Dokonywanie rezerwacji biletów w celu skorzystania z oferty „Łażni Moszczenica” i/lub udziału w wydarzeniach, w tym wydarzeniach specjalnych, możliwe jest telefonicznie lub elektronicznie, kierując zapytanie na adres e-mail: bilety@laznia.jastrzebie.pl.
2. „Łażni Moszczenica” potwierdza przyjęcie rezerwacji za pośrednictwem wiadomości elektronicznej przesyłanej na adres e-mail Zamawiającego. Rezerwacja potwierdzona w ten sposób uznawana jest za obowiązującą. W wyjątkowych sytuacjach dopuszcza się możliwość potwierdzania rezerwacji w inny sposób niż za pośrednictwem wiadomości elektronicznej.
3. Każdorazowo numery telefonów służące do dokonywania rezerwacji będą podawane w serwisie internetowym „Łażni Moszczenica” i/lub stronach „Łażni Moszczenica” w mediach społecznościowych.
4. Rezerwacja biletów możliwa jest jedynie w terminach podanych przez obsługę „Łażni Moszczenica”.
5. „Łażnia Moszczenica” zastrzega sobie prawo do odwołania już potwierdzonej rezerwacji, w sytuacji wystąpienia nadzwyczajnych, zewnętrznych okoliczności niezależnych od woli „Łażni Moszczenica”, niemożliwych do przewidzenia, których nie można było zapobiec pomimo zachowania należytej staranności, a w szczególności dotyczących klęski żywiołowej, konfliktu zbrojnego, aktu władzy i administracji państwowej, konfliktu w zakładach pracy, zakłócenia w systemach transportu, energetyki lub zaopatrzenia, protestu społeczności lokalnej („Siła Wyższa”).

§ 7

Reklamacje

1. Zamawiający lub klient może złożyć reklamację dotyczącą zakupu biletów lub jakości usług świadczonych przez „Łażnię Moszczenica”, kierując reklamację na adres e-mail: poczta@laznia.jastrzebie.pl lub pisemnie na adres siedziby „Łażni Moszczenica” w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.
2. W reklamacji Zamawiający lub Klient powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać nr faktury lub paragonu (jeśli reklamacja dotyczy zakupu biletu) oraz przyczynę reklamacji, przy czym „Łażnia Moszczenica” nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.
3. „Łażni Moszczenica” nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego lub Klienta.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona przez „Łażnię Moszczenica” w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia rejestracji reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji „Łażnia Moszczenica” poinformuje Zamawiającego lub Klienta na piśmie lub pocztą elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji przez „Łazienę Moszczenica” nie wyłącza prawa Zamawiającego lub Klienta do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

§ 8

Zwrot biletów

1. Bilety zakupione w Instytucie nie podlegają zwrotowi ani wymianie z zastrzeżeniem ust. 2 i 4.

2. W przypadku, gdy zwiedzanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie „Łazieni Moszczenica”:

a) bilety zakupione na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa będzie można zwrócić lub wymienić.

Zwroty dokonywane będą przelewem na rachunek bankowy Kupującego w wysokości kwoty która jest równoważnością ceny zakupionego biletu.

b) bilety zakupione w kasie lub automacie biletowym można wymienić na inne usługi odpowiadające co najmniej wartości usługi pierwotnej lub wyższej za dopłatą.

„Łazienia Moszczenica” dopuszcza również możliwość zmiany terminu zwiedzania po wcześniejszym uzgodnieniu dogodnego terminu dla osoby Korzystającej, na termin nie późniejszy niż do 30 dni od dnia dokonania wymiany.

3. Przybycie przez posiadacza biletu na aktywność, na którą bilet został zakupiony, po wskazanym na bilecie czasie rozpoczęcia danej aktywności, nie stanowi podstawy do zwrotu lub wymiany biletu.

4. Istnieje możliwość zwrotu/wymiany biletów zakupionych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz wymiany biletów zakupionych w kasie lub automacie biletowym w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zakupu. Warunkiem zwrotu/wymiany biletów jest prawidłowe wypełnienie wniosku o zwrot zgodnie ze wzorem nr 1 lub nr 2 załączonym do niniejszego Regulaminu oraz złożenie go osobiście w siedzibie Instytutu tj. Działu Obsługi Klienta lub wysłanie wniosku na skrzynkę e-mail: bilety@laznia.jastrzebie.pl.

5. W przypadkach opisanych w ust. 2 i 4 zwrot lub wymiana następuje za pośrednictwem Działu Obsługi Klienta.

6. O ile nie jest możliwe rozpatrzenie wniosku od ręki, osoba wnioskująca zostanie poinformowana o rozpatrzeniu wniosku w terminie 7 dni od dnia jego złożenia.

W uzasadnionych przypadkach, termin o którym mowa powyżej, może zostać wydłużony, o czym osoba wnioskująca zostanie poinformowana telefonicznie lub pisemnie na adres e-mail podany we wniosku.

7. Wypłata należności z tytułu pozytywnie rozpatrzonego wniosku nastąpi w nieprzekraczalnym terminie do 30 dni od daty poinformowania o rozpatrzeniu wniosku.

8. Zwrot i wymiana biletu w szczególności nie są możliwe w sytuacji, gdy posiadacz biletu w skutek naruszenia Regulaminu zwiedzania Carbonarium został poproszony o opuszczenie danej strefy biletowanej, obiektu lub kompleksu oraz gdy został z nich wyprowadzony przez służby porządkowe.

9. Na podstawie art. 38 pkt 12 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych z wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 9

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

1. Zgodnie z art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europy 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, dalej „RODO”), informuje się, że:

a) administratorem danych osobowych jest Instytut Dziedzictwa i Dialogu – Łaźnia Moszczenica w Jastrzębiu-Zdroju, mający swoją siedzibę w Jastrzębiu-Zdroju (44-338) przy ul. Towarowej 7, NIP 6332245278, Regon: 520605172,

b) kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych może nastąpić drogą elektroniczną pod adresem iod@laznia.jastrzebie.pl lub drogą tradycyjną pod adresem pocztowym z dopiskiem "inspektor ochrony danych",

c) dane osobowe przetwarzane są w następujących celach:

- w celu realizacji umowy tj. zakupu usługi bądź towaru w tym realizacji transakcji płatniczej, płatności internetowej - zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO,

- w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit c RODO, min. w zakresie wynikającym z przepisów dotyczących przechowywania dokumentacji księgowej oraz innych przepisów prawa,

- w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora zgodnie z art. 6 ust. 1 lit f RODO, w przypadku kontaktu z administratorem poprzez e-mail lub formularz kontaktowy, telefon, podane informacje (adres e-mail, nazwisko, imię i numer telefonu) będą przechowywane w celu utrzymania kontaktu oraz celach marketingowych, również dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami,

- odbiorcami danych mogą być operatorzy płatności, podmioty upoważnione na mocy przepisów prawa do nadzoru lub kontroli lub przekazywane na podstawie przepisów dotyczących działalności podmiotów publicznych w szczególności Urząd Miasta Jastrzębie – Zdrój,

- są usuwane dane, dla których ustał cel przetwarzania lub jest ograniczane ich przetwarzanie, jeśli istnieją inne ustawowe wymagania dotyczące przechowywania danych. Na podstawie przepisów dotyczących przechowywania dokumentacji do celów rozliczeń podatkowych dane będą przechowywane przez okres co najmniej 5 lat obrachunkowych,

d) nie są przekazywane dane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych oraz nie są profilowane dane osobowe,

e) Zamawiający ma prawo do dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia danych,

f) Zamawiający ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego: Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Bilety zakupione w Kasie „Łaźni Moszczenica” oraz online nie mogą być kopiowane lub modyfikowane.

2. „Łąźnia Moszczenica” nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów.
3. „Łąźnia Moszczenica” 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.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania serwisu internetowego zakupu biletów online, Zamawiający powinien niezwłocznie skontaktować się z „Łąźnią Moszczenica”.
5. „Łąźnia Moszczenica” nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.

Zał. nr 1

.....
Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
Adres konsumenta(-ów)

Instytut Dziedzictwa i Dialogu
– Łaźnia Moszczenica
w Jastrzębiu-Zdroju
ul. Towarowa 7
44-338 Jastrzębie-Zdrój

**Wniosek
o zwrot należności za zakup/wymianę(*) biletów wstępu
zakupionych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (*).....niniejszym wnioskuję/wnioskujemy(*) w moim/naszym(*)
imieniu o **zwrot należności za zakup/wymianę biletów(*) wstępu na wydarzenie:**

- a) Wystawa (*) ;
 - b) Warsztaty (*) ;
 - c) Inne: Jakież? (*).....,
1. Adres e-mail wnioskującego/cych (*) :.....,
 2. Nr telefonu wnioskującego/cych (*) :.....,
 3. Powód dokonania zwrotu lub zamiany:
 - a) Pomyłkowy zakup (*) ;
 - b) Brak podania przyczyny (*)
 - c) Inne: Jakież? (*) :.....,
 4. Data zakupu :.....,
 5. Proponowana data zmiany terminu wstępu (*) :.....,
 6. Załączniki w postaci dowodów zakupu – oryginał dokumentu (nr paragonu/nr faktury(*) :.....;
 7. Nr płatności w przypadku transakcji kartowych :.....;
 8. Nr transakcji w przypadku przelewu bankowego :.....;
 9. Kwota transakcji zakupu :.....;
 10. Proszę / prosimy(*) o zwrot środków na niżej podany numer rachunku bankowego:

.....
(podpis konsumenta (-ów) - wymagany,
jeśli formularz jest przesyłany
w wersji papierowej)

(*) Niepotrzebne skreślić

Zał. nr 2

.....
Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
Adres konsumenta(-ów)

Instytut Dziedzictwa i Dialogu
– Łaźnia Moszczenica
w Jastrzębiu-Zdroju
ul. Towarowa 7
44-338 Jastrzębie-Zdrój

**Wniosek
o wymianę biletów wstępu zakupionych w kasie lub automacie biletowym**

Ja/My (*).....niniejszym wnioskuje/wniosujemy(*) w moim/naszym(*)
imieniu o **wymianę biletów wstępu na wydarzenie:**

- d) Wystawa (*) ;
- e) Warsztaty (*) ;
- f) Inne: Jakież? (*).....,

11. Adres e-mail wnioskującego/cych (*) :.....,

12. Nr telefonu wnioskującego/cych (*) :.....,

13. Powód dokonania wymiany:
.....,

14. Data wymiany:.....,

15. Proponowana data zmiany terminu wstępu (*) :.....,

16. Załączniki w postaci dowodów zakupu – oryginał dokumentu (nr paragonu/nr faktury(*) :.....;

17. Kwota transakcji zakupu:.....;

.....
(podpis konsumenta (-ów) - wymagany,
jeśli formularz jest przesyłany
w wersji papierowej)

(*) Niepotrzebne skreślić