



## REGULMIN ZAKUPU BILETÓW ONLINE

### I. Słowniczek pojęć

1. **Muzeum/Operator Modułu** – Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie z siedzibą w Warszawie, ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa, posiadające osobowość prawną, wpisane do rejestru RIK, prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem 39/95, NIP 951-00-54-672, REGON 010956038, tel. (+48) 22 5442 700.
2. **Moduł** – moduł strony internetowej Muzeum przeznaczony do zakupu biletów online na Wydarzenia pod adresem [www.bilety.wilanow-palac.pl](http://www.bilety.wilanow-palac.pl)
3. **Kasa Muzeum** – kasa zlokalizowana na przedpolu pałacu przy ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa.
4. **Wydarzenie** – spacerzy tematyczne, warsztaty, spektakle, wystawy czasowe (np. Królewski Ogród Światła), imprezy okolicznościowe itp. oraz zwiedzanie grupowe z przewodnikiem lub zwiedzanie indywidualne obejmujące pomieszczenia pałacowe dostępne dla zwiedzających i/lub park wilanowski, a odbywające się zgodnie z terminami wskazanymi na bilecie oraz zgodnie z regulaminem zwiedzania dostępnym na stronie internetowej <https://wilanow-palac.pl/zasady-zwiedzania>.
5. **Regulamin** – niniejszy regulamin zakupu biletów indywidualnych i grupowych online na Wydarzenia Muzeum za pośrednictwem Modułu, telefonicznie lub drogą mailową wraz ze wszelkimi do niego zmianami wprowadzonymi zgodnie z jego postanowieniami przez Muzeum.
6. **Zamówienie** – Zamówieniu podlegają bilety na Wydarzenia dla gości indywidualnych i dla grup.
7. **Zamawiający** – osoba dokonująca zakupu biletów indywidualnych i/lub grupowych online, telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia Muzeum.
8. **Bilet** – dokument uprawniający do skorzystania z Wydarzenia w określonym czasie i terminie, zawierający opłatę za Wydarzenie, zgodnie z danymi zawartymi na bilecie.

### II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu biletów indywidualnych i grupowych online, telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia w Muzeum.
2. Muzeum świadczy usługi zakupu biletów indywidualnych i grupowych online, telefonicznie lub mailowo w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. 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 w Module i umieszczenie zmienionego Regulaminu w Module oraz na stronie internetowej Muzeum. Strony związane są wersją Regulaminu obowiązującą w momencie złożenia zamówienia, ewentualne zmiany w Regulaminie nie kształtują praw Zamawiającego wynikających z zamówień złożonych przed wprowadzeniem zmian.
3. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów online, telefonicznie lub mailowo Zamawiający otrzyma z systemu potwierdzenie dokonania Zamówienia przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Zamawiającego adres e-mail ze wskazaniem nr zamówienia, liczbą zamówionych biletów, tematem Wydarzenia, na jakie bilety zostały zamówione, datą i godziną Wydarzenia oraz wartością zamówionych biletów.
4. Przed skorzystaniem z procesu zakupu biletów za pośrednictwem Modułu, Zamawiający powinien zapoznać się z Regulaminem i potwierdzić fakt zapoznania się z nim i zaakceptowania jego treści poprzez "odhaczenie" odpowiedniego pola w oknie otwieranym automatycznie w Module, a następnie dokonać rejestracji.
5. W celu dokonania zakupu biletów za pośrednictwem Modułu, Zamawiający powinien dysponować przeglądarką Microsoft Edge, Mozilla FireFox, Opera, Google Chrome lub Safari w aktualnej wersji.

### III. Zakup biletów indywidualnych i/lub grupowych online

1. Zakupu biletów indywidualnych i/lub grupowych można dokonywać online za pośrednictwem Modułu.
2. Zakupu biletów grupowych, uprzednio zamówionych telefonicznie lub mailowo, można dokonywać online, po otrzymaniu na podany w procesie zamówienia adres e-mail, specjalnie wygenerowanego linka do płatności. Link ten skieruje Zamawiającego do serwisu PayU.

#### Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa  
tel. (+48) 22 544 27 00, faks (+48) 22 842 31 16  
NIP 951-00-54-672, nr konta BGK: 93 1130 1017 0020 1226 4720 0001  
e-mail: [muzeum@muzeum-wilanow.pl](mailto:muzeum@muzeum-wilanow.pl),  
[www.wilanow-palac.pl](http://www.wilanow-palac.pl)



3. Aby zakupić bilet za pośrednictwem Modułu należy wypełnić formularz zakupu oraz stosować się do instrukcji zawartych w Module. Muzeum prosi o uważne i kompletne wypełnienie formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w Module może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania zwrotu kosztów za niewykorzystane bilety zgodnie z zapisami pkt. VI ust. 3.
4. Przy zakupie biletów online, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.
5. Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania przez Muzeum potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Zamawiającego.
6. Zapłata niepotwierdzona przez Bank Zamawiającego w ciągu 20 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w osobnej wiadomości mailowej.
7. Czas zapłaty za Zamówienie może być wydłużony przy składaniu Zamówienia drogą telefoniczną lub mailową, przy czym przekroczenie ustalonego terminu zapłaty powoduje również automatyczne anulowanie zamówienia.
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](http://www.payu.pl). Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6 i 7 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](http://www.payu.pl), z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: [pomoc@payu.pl](mailto:pomoc@payu.pl) lub dzwoniąc pod numer: (+48) 61 630 60 05.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. z 2010r. Nr 138 poz. 930), sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Zamawiający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
10. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania wybrać opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
11. Zamawiający, który zakupił w systemie sprzedaży online bilety uprawniające do ulgi, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na Wydarzenie, na które zostały zakupione bilety. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na Wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.
12. Po opłaceniu zakupu online i zaksięgowaniu płatności zgodnie z ust. 3 i 5 bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika pdf. Prosimy o niezwłoczne zweryfikowanie poprawności i zgodności biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, rodzaju Wydarzenia, jego daty i godziny.
13. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet, czytnik e-książek podlega weryfikacji przed wejściem na Wydarzenie i stanowi tytuł do udziału w Wydarzeniu (z zastrzeżeniem zapisów ust. 11). W przypadku biletu w formie elektronicznej należy pamiętać, by urządzenie mobilne miało zainstalowane oprogramowanie prawidłowo wyświetlające pliki w formacie PDF. Aby bilet został skutecznie zeskanowany z urządzenia mobilnego należy ustawić maksymalną jasność ekranu wyświetlacza.
14. Muzeum zastrzega sobie prawo do odmowy wstępu na wydarzenie 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, z którego treścią może zapoznać się bezpośrednio w Muzeum lub na jego stronie internetowej: <https://wilanow-palac.pl/zasady-zwiedzania>.
16. Brak możliwości zakupu biletów indywidualnych za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Muzeum o ile bilety na Wydarzenia są jeszcze w sprzedaży.

#### IV. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu zakupu biletów online, telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe.
2. Administratorem danych osobowych zebranych do umowy jest Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie z siedzibą przy ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: [muzeum@muzeum-wilanow.pl](mailto:muzeum@muzeum-wilanow.pl) lub pisemnie na adres siedziby

#### Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa

tel. (+48) 22 544 27 00, faks (+48) 22 842 31 16

NIP 951-00-54-672, nr konta BGK: 93 1130 1017 0020 1226 4720 0001

e-mail: [muzeum@muzeum-wilanow.pl](mailto:muzeum@muzeum-wilanow.pl),

[www.wilanow-palac.pl](http://www.wilanow-palac.pl)



- wskazany powyżej.
3. W Muzeum został wyznaczony inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: [iod@muzeum-wilanow.pl](mailto:iod@muzeum-wilanow.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 zakupu biletów on-line na Wydarzenia, o których mowa w regulaminie serwisu, jak również po zarejestrowaniu konta w celu składania kolejnych zamówień poprzez korzystanie z Modułu do sprzedaży biletów 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 jej poleceniami.
  7. Dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami o rachunkowości w odniesieniu do osób, które zakupiły bilet online, a w przypadku braku realizacji sprzedaży przez użytkownika posiadającego konto w Module przez okres 2 lat od ostatniego logowania na swoje konto.
  8. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
  9. 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.
  10. 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.
  11. Każdej osobie przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  12. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu biletów online.

#### V. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu biletów on-line, telefonicznie lub mailowo oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum wysyłając wiadomość e-mail na adres: [bilety@muzeum-wilanow.pl](mailto:bilety@muzeum-wilanow.pl) lub pisząc do Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie z siedzibą w Warszawie, ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa z dopiskiem „Reklamacja – Biuro rezerwacji” 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 przez Muzeum reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji.
5. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014r. (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 r. poz. 2105.).

#### VI. Zwrot i wymiana biletów

1. W przypadku, gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum przyjmować będzie zwroty biletów zakupionych online oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty w oparciu o zapisy ust. 2
2. Zwroty z przyczyn, o których mowa w ust. 1 za bilety opłacone w Kasie Muzeum mogą być dokonane wyłącznie w Kasie Muzeum.

#### Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa  
tel. (+48) 22 544 27 00, faks (+48) 22 842 31 16  
NIP 951-00-54-672, nr konta BGK: 93 1130 1017 0020 1226 4720 0001  
e-mail: [muzeum@muzeum-wilanow.pl](mailto:muzeum@muzeum-wilanow.pl),  
[www.wilanow-palac.pl](http://www.wilanow-palac.pl)



3. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi ani wymianie na bilety w innej cenie lub na inne Wydarzenie czy też inny termin Wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 niniejszego paragrafu.
4. Spóźnienie dłuższe niż 15 (piętnaście) minut od terminu rozpoczęcia Wydarzenia, wskazanego na bilecie lub w e-mailu potwierdzającym Zamówienie, skutkuje brakiem możliwości wzięcia udziału w tymże Wydarzeniu, z wyłączeniem takich Wydarzeń jak: wystawy czasowe (np. Królewski Ogród Światła) czy indywidualne zwiedzanie parku i grupowe zwiedzanie parku z własnym przewodnikiem, gdzie na bilecie wskazany jest okres ważności biletu (widełki czasowe).
5. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 287, z 2021 r. poz. 2105), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z Wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

## VII. Postanowienia końcowe

1. Bilety zakupione w Kasie Muzeum oraz online nie mogą być kopiowane, przerabiane.
2. 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.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Modułu zakupu biletów online, zamieszczonego na stronie prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godz. 9–16 pod numerem (+48) 22 5442 850 lub na adres email: [bilety@muzeum-wilanow.pl](mailto:bilety@muzeum-wilanow.pl).
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.
5. Zamawiający, przy zakupie biletów online, telefonicznie lub mailowo zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przysyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
6. Dokonywanie zakupu biletów online za pośrednictwem Modułu, telefonicznie lub mailowo nie wiąże się z żadnymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Zamawiający, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Zamawiający.
7. Niniejszy Regulamin zakupu biletów online, telefonicznie lub mailowo dostępny jest na stronie internetowej <https://wilanow-palac.pl/zasady-zwiedzania>, w Kasie Muzeum i szatni Muzeum.

### Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

ul. Stanisława Kostki Potockiego 10/16, 02-958 Warszawa  
tel. (+48) 22 544 27 00, faks (+48) 22 842 31 16  
NIP 951-00-54-672, nr konta BGK: 93 1130 1017 0020 1226 4720 0001  
e-mail: [muzeum@muzeum-wilanow.pl](mailto:muzeum@muzeum-wilanow.pl),  
[www.wilanow-palac.pl](http://www.wilanow-palac.pl)