

Regulamin sprzedaży internetowej biletów i usług Muzeum Narodowego w Krakowie

1. POJĘCIA

1.1. „Muzeum” – Muzeum Narodowe w Krakowie z siedzibą w Krakowie 30-062, przy al. 3 Maja 1 zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury, pod numerem RIK: 25/92, NIP: 6750004442, REGON: 000275961

1.2. „Regulamin” – *Regulamin sprzedaży internetowej biletów i usług Muzeum Narodowego w Krakowie*

1.3. „System” – iKSORIS, system sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.

1.4. „Strona” – Strona internetowa: <http://bilety.mnk.pl/> , służąca do sprzedaży biletów przez System.

1.5. „Kupujący / Kupująca” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument / konsumentka), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu.

1.6. „Wydarzenie” – ekspozycja lub grupa ekspozycji w poszczególnych oddziałach, dla których obowiązują wspólne rodzaje biletów, lub jednostkowe wydarzenia organizowane przez Muzeum, dla których Muzeum decyduje się prowadzić sprzedaż internetową biletów.

1.7. „Bilet” – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania określonych ekspozycji Muzeum lub udział w określonym wydarzeniu organizowanym przez Muzeum.

1.8. „Usługa” – usługi edukacyjne prowadzone przez Muzeum (np. oprowadzanie)

1.9. „Strona płatności” – strona internetowa administrowana przez operatora płatności elektronicznych, z którym Muzeum ma podpisaną umowę na obsługę płatności przez Internet.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej biletów i usług z wykorzystaniem Systemu sprzedaży internetowej przez Muzeum.

2.2. Warunkiem skorzystania z Systemu jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego warunków. Zaakceptowanie Regulaminu stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Kupującym / Kupującą, a Muzeum.

2.3. Kupujący / Kupująca zobowiązany / zobowiązana jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

2.4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:

- a. komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet
- b. skrzynka poczty elektronicznej
- c. konto bankowe z dostępem do Internetu

3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA

3.1. Złożenie zamówienia następuje poprzez:

- a. wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności:
 - o wybór Wydarzenia, rodzaju i ilości Biletów i Usług
 - o poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia lub założenie Konta Użytkownika / Użytkowniczkę.
 - o sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia
 - o złożenie oświadczenia o akceptacji warunków Regulaminu
 - o złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w opcję "Zamówienie z obowiązkiem zapłaty"
 - o przejście do Strony płatności
- b. utworzenie w Systemie zamówienia do rezerwacji przez pracownika / pracowniczkę Centrum Informacji i Rezerwacji Muzeum Narodowego w Krakowie. Zasady rezerwacji określa [Regulamin rezerwacji Muzeum Narodowego w Krakowie](#).

3.2. Kupujący / Kupująca, który / która złożył / złożyła zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o utworzeniu zamówienia, w którego treści znajduje się link do Strony płatności.

3.3. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu ilości biletów dostępnych dla poszczególnych Wydarzeń oraz w ramach jednego zamówienia, jeśli będzie tego wymagał charakter danego Wydarzenia i ograniczona liczba dostępnych biletów.

4. OPŁATA I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

4.1. Kupujący / Kupująca zobowiązany / zobowiązana jest do opłaty zamówienia w terminie określonym w powiadomieniu mailowym, wysłanym po utworzeniu zamówienia. Nieopłacenie zamówienia w terminie powoduje jego automatyczne usunięcie. W przypadku usunięcia zamówienia do Kupującego / Kupującej, na wskazany przez niego / nią adres e-mail, zostanie automatycznie wysłana wiadomość o anulowaniu zamówienia.

4.2. Kupujący / Kupująca dokonuje płatności za utworzone zamówienie poprzez Stronę płatności.

4.3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo.

4.4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego / Kupującą w trakcie dokonywania płatności.

4.5. Muzeum wystawia faktury na życzenie Kupującego / Kupującej, po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania przez Kupującego / Kupującą

- a. W przypadku zamówienia utworzonego na Stronie <http://bilety.mnk.pl/> poprzez zaznaczenie opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” w trakcie składania zamówienia oraz podanie pełnych i poprawnych danych niezbędnych do jej wystawienia.
- b. W przypadku zamówienia do rezerwacji, o którym mowa w pkt. 3.1.b. poprzez zgłoszenie potrzeby wystawienia faktury pracownikowi / pracowniczce Centrum Informacji i Rezerwacji oraz przesłanie na adres mailowy: rezerwacja@mnk.pl pełnych i poprawnych danych niezbędnych do wystawienia faktury.

4.6. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności.

4.7. Faktury są wystawiane i udostępniane przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), z wyjątkiem przypadków gdy odbiorca nie jest zobowiązany do korzystania z KSeF, w takich przypadkach faktury są wystawiane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4.8. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego / Kupującą, nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.

4.9. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z systemu operatora płatności elektronicznych.

4.10. Przyjęcie płatności i realizacja zamówienia zostanie potwierdzone automatycznie wygenerowaną przez System wiadomością e-mail - na adres wskazany przez Kupującego / Kupującą zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca zakupione Bilety lub Usługi zapisane w pliku w formacie PDF.

4.11. Koszty połączenia w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący / Kupująca, zgodnie z taryfą swojego operatora.

4.12. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego / Kupującą danych dotyczących zamówienia osobom trzecim. Udostępnienie danych dotyczących zamówienia przez Kupującego / Kupującą osobie trzeciej wiąże się z ryzykiem wykorzystania przez tę osobę Biletu lub Usługi. Muzeum honoruje Bilet/Usługę osoby, która w takim przypadku zgłosi się jako pierwsza.

4.13. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego / Kupującą.

5. BILETY

5.1. Ceny biletów i usług określa cennik Muzeum. Muzeum publikuje ceny biletów i usług na swojej stronie internetowej: <http://mnk.pl/>

5.2. Ceny biletów i usług podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

5.3. System umożliwia zakup wybranych biletów i usług z cennika Muzeum.

5.4. Brak możliwości zakupu biletu lub usługi za pośrednictwem Systemu nie oznacza ich braku w kasach oddziałów Muzeum.

5.5. Termin ważności określony jest w dokumencie PDF zawierającym zakupione bilety lub usługi.

5.6. Termin ważności biletów / usług zakupionych w kasach oddziałów może się różnić od terminu ważności biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu.

5.7. Realizacja Biletu / Usługi następuje poprzez okazanie go/jej pracownikowi / pracownicze Muzeum przy wejściu na galerię / wystawę.

5.8. Osoby, które zakupiły bilety ulgowe zobowiązane są w dniu wizyty wraz z biletami okazać pracownikom Muzeum dokumenty uprawniające do zniżki.

5.9. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi.

5.10. Informacje o przysługujących zniżkach Muzeum publikuje na stronie mnk.pl.

6. DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

6.1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupującego / Kupującą jest Muzeum Narodowe w Krakowie.

6.2. Dane kontaktowe do Inspektora ochrony danych w Muzeum Narodowym w Krakowie: tel.: 12 43 35 707, adres e-mail: iod@mnk.pl

6.3. Dane osobowe Kupującego / Kupującej będą przetwarzane w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym / Kupującą oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu. Wszelkie dane osobowe otrzymywane przez Muzeum Narodowe w Krakowie w ramach sprzedaży biletów są wykorzystywane w celu wykonania umowy sprzedaży biletów.

6.4. W zakresie i z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z przepisów prawa Kupującemu / Kupującej przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania

i przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

6.5. Podanie danych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania internetowego zakupu biletów Muzeum Narodowego w Krakowie. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwe zrealizowanie zamówienia.

6.6. Dane osobowe są udostępniane podmiotowi świadczącemu usługi związane ze wsparciem programistycznym i informatycznym na podstawie zawartej umowy.

6.7. Dane osobowe są udostępniane podmiotowi świadczącemu usługi związane z pośrednictwem w przyjmowaniu zapłaty drogą elektroniczną na podstawie zawartej umowy.

6.8. Dane udostępnione przez Kupującego / Kupującą nie będą podlegały udostępnieniu podmiotom trzecim. Odbiorcami danych będą tylko instytucje upoważnione z mocy prawa.

6.9. Dane udostępnione przez Kupującego / Kupującą nie będą podlegały profilowaniu.

6.10. Administrator danych nie zamierza przekazywać danych osobowych Kupującego / Kupującej do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

6.11. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat, licząc od początku roku następującego po roku, w którym zostało złożone zamówienie.

6.12. Dane osobowe są chronione i przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24).

6.13. Za osobną zgodą dane osobowe Kupującego / Kupującej mogą być przez Muzeum wykorzystywane w celach przekazywania Newslettera Muzeum Narodowego w Krakowie oraz innych publikacji i informacji zawierających reklamy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz zgodnie z Ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24).

6.14. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych zostanie przesłana do Kupującego / Kupującej wraz z powiadomieniami automatycznie wysyłanymi przez System, na adres e-mail wskazany w trakcie wypełniania Formularza zamówienia lub zakładania Konta Użytkownika.

6.15. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.

7. REKLAMACJE

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów / Usług należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy Centrum Informacji i Rezerwacji Muzeum Narodowego w Krakowie: rezerwacja@mnk.pl

7.2. Reklamacje mogą być składane nie później niż 14 dni od zaistniałego zdarzenia będącego przyczyną reklamacji. W reklamacji Kupujący powinien podać:

- a. numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja
- b. przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy
- c. imię i nazwisko
- d. adres e-mail
- e. numer telefonu

7.3. Reklamacje będą jednorazowo rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, z wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności elektronicznych. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana operatorowi płatności i rozpatrzona przez niego (termin rozpatrzenia reklamacji może ulec w takim wypadku wydłużeniu). Kupujący / Kupująca o decyzji zostanie poinformowany / poinformowana zwrotną wiadomością e-mail.

7.4. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Kupującego / Kupującej przysługuje mu / jej zwrot wpłaconych środków. Zwrot wpłaconych środków odbywa się w sposób, w jaki dokonano płatności, za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych, chyba że Kupujący / Kupująca wskaże inny sposób zwrotu środków.

7.5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo zgłoszone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego / Kupującą.

8. ZWROTY

8.1. W przypadku zakupu biletów lub usług Kupującemu / Kupującej przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dokonania transakcji.

8.2. Odstąpienie od umowy i zwrot biletów / usług powinien być zgłoszony drogą elektroniczną na adres mailowy Centrum Informacji i Rezerwacji Muzeum Narodowego w Krakowie: rezerwacja@mnk.pl Kupujący / Kupująca powinien/na załączyć do zgłoszenia dokument sprzedaży (paragon lub fakturę) oraz podać

- a. numer zamówienia
- b. imię i nazwisko
- c. adres e-mail
- d. numer telefonu

8.3. Odstąpienie od umowy i zwrot środków możliwy jest tylko dla zamówień, dla których żaden z zakupionych biletów/usług nie został/nie została zrealizowany w całości lub

częściowo. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

8.4. Odstąpienie od umowy i zwrot środków możliwy jest dla biletów/usług, których okres ważności nie minął w momencie wysłania zgłoszenia o odstąpieniu od umowy i zwrotu biletów (decyduje data wysłania wiadomości mailowej). Klientowi zawierającemu umowę w systemie sprzedaży biletów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, zgodnie z art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. tj. z 2024 r., poz. 1796 ze zm.), to jest w sytuacji gdy oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi - nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w trybie powołanych przepisów. W takiej sytuacji zwroty biletów/usług w systemie sprzedaży internetowej możliwe są wyłącznie w przypadku czasowego zamknięcia wystawy.

8.5. Muzeum zobowiązane jest udzielić odpowiedzi w sprawie w terminie 14 dni od wpłynięcia zgłoszenia.

8.6. Zwrot wpłaconych środków odbywa się w sposób, w jaki dokonano płatności, za pośrednictwem operatora płatności elektronicznych, chyba że Kupujący / Kupująca wskaże inny sposób zwrotu środków.

8.7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego / Kupującą.

8.8. Zakupione bilety/usługi nie podlegają wymianie na inne bilety/usługi lub na inny termin wydarzenia.

8.9. Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi, który zawarł z pośrednikiem działającym w imieniu własnym, lecz na rachunek organizatora działalności w zakresie turystyki i wypoczynku, umowę na odległość dotyczącą nabycia prawa dostępu do tej działalności, o ile: wygaśnięcie w drodze odstąpienia od umowy obowiązku wykonania owej umowy względem konsumenta naraziłoby organizatora danej działalności na ryzyko związane z rezerwacją zwolnionych w ten sposób zasobów, oraz działalność w zakresie wypoczynku, do której to prawo daje dostęp, jest przewidziana jako mająca się odbyć w konkretnym dniu lub w konkretnym okresie.

8.10. Kupując bilet lub usługę Kupujący / Kupująca oświadcza, że został poinformowany / poinformowana o tym, że nie przysługuje mu / jej prawo odstąpienia od umowy i żądania zwrotu wartości zakupionych biletów.

9. POZOSTAŁE UREGULOWANIA

9.1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu, wynikające z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Muzeum.

9.2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Muzeum.

9.3. Przed wizytą w Muzeum należy sprawdzić czy w wybranym dniu Muzeum będzie otwarte dla zwiedzających. Muzeum publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia, oraz czasowego wyłączenia poszczególnych galerii dla zwiedzających na swojej stronie internetowej: <http://mnk.pl/> Muzeum zastrzega możliwość odwołania usługi w przypadku konieczności zamknięcia poszczególnych galerii z przyczyn niezależnych od Muzeum lub jej czasowego zamknięcia. Zapłacona przez Kupującego / Kupującą cena biletów/usług podlega zwrotowi. Kupujący / Kupująca wnioskuje o zwrot ceny biletów na adres mailowy: rezerwacja@mnk.pl

9.4. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży internetowej Biletów na każde Wydarzenie.

9.5. Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania sprzedaży internetowej w dowolnej chwili, z przyczyn losowych lub technicznych.

9.6. W trakcie pobytu w Muzeum zwiedzający / zwiedzające zobowiązani / zobowiązane są do przestrzegania *Regulaminu zwiedzania w Muzeum Narodowym w Krakowie*:

<http://mnk.pl/artukul/regulamin-zwiedzania-w-muzeum-narodowym-w-krakowie>

W przypadku złamania zasad *Regulaminu zwiedzania w Muzeum Narodowym w Krakowie*, pracownicy / pracowniczki Muzeum mają prawo wyprosić zwiedzającego / zwiedzającą z terenu placówki. W takim wypadku koszty biletu lub usługi nie zostaną zwrócone.

9.7. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

9.8. Regulamin sporządzono w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej. W razie rozbieżności między wersjami językowymi Regulaminu, rozstrzygająca jest polska wersja językowa.

9.9. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych (RODO) oraz Kodeksu cywilnego i Ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2018.1000 z dnia 2018.05.24), a w odniesieniu do osób fizycznych, dokonujących czynności niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową – przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134), w szczególności na podstawie art. 38 pkt 12 powołanych przepisów prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie kulturalnym.

9.10. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2026r.

Załącznik do Regulaminu sprzedaży internetowej biletów i usług Muzeum Narodowego w Krakowie - wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Miejscowość, dnia

Muzeum Narodowe w Krakowie
Al. 3 Maja 1
30-062 Kraków

.....
Imię i nazwisko Konsumenta

.....
Adres zamieszkania

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
oświadczam, iż odstępuję od umowy zawartej w dniu dotyczącej zakupu
biletów / usług.

Nr zamówienia:

NAZWA BILETU / USŁUGI	CENA BRUTTO (za 1 szt.)	ILOŚĆ SZTUK

Proszę o zwrot kwoty..... zł

(słownie)

- ☐ zwrot wpłaconych środków odbywa się w sposób w jaki zapłata została dokonana*
 ○ lub
☐ przelewem na konto numer:*

*Proszę zaznaczyć tylko jedną opcję.

.....
Podpis Konsumenta / Konsumentki