

# **Regulamin sprzedaży internetowej biletów w Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK (dalej Regulamin)**

## **I. SŁOWNICZEK**

1. **Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK** z siedzibą w Krakowie przy ul. Lipowej 4, 30-702 Kraków, wpisanym do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Gminę Miasta Krakowa pod nr 31, NIP 675-142-70-73
2. „System” – iKSORIS, system rezerwacji i sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.
3. „Kupujący” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu.
4. „Bilet na bilety.mocak.pl” – bilet wstępu na wystawy, wydarzenia stacjonarne i online organizowane przez Muzeum, kupowany za pośrednictwem Systemu,
5. „Strona” – Strona internetowa: [bilety.mocak.pl](http://bilety.mocak.pl), służąca do sprzedaży biletów przez System.
6. Strona płatności” – strona internetowa, administrowana przez firmę PayPro Spółkę Akcyjną z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, o kapitale zakładowym wynoszącym 5.476.300,00 zł, w całości opłaconym, wpisaną do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014, jako krajowa instytucja płatnicza.

## **II. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej Biletów z wykorzystaniem Systemu sprzedaży internetowej przez Muzeum.
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 a Muzeum.
3. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

## **III. ZAKUP**

1. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności przez Kupującego:
  - 1) wybór wystawy, którą chce zwiedzić Kupujący lub odpowiednio wydarzenia stacjonarnego, wydarzenia online, w którym chce uczestniczyć, a także rodzaju i ilości Biletów
  - 2) poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia.
  - 3) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia
  - 4) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu
  - 5) złożenie oświadczenia o akceptacji warunków regulaminu zwiedzania danego oddziału/filii/ekspozycji lub regulaminu uczestniczenia w danym wydarzeniu stacjonarnym/ wydarzeniu online, jeśli taki został ustalony
  - 6) zakup poprzez kliknięcie pozycji „kupuję i płacę”
  - 7) przejście do Strony płatności.
2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o przyjęciu zamówienia do realizacji.

3. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu ilości Biletów dostępnych w ramach jednego zamówienia.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia

#### **IV. OPŁATA I REALIZACJA ZAMÓWIENIA**

1. Kupujący zobowiązany jest do opłacenia zamówienia w terminie do trzech godzin od chwili otrzymania powiadomienia o przyjęciu zamówienia do realizacji. Nieopłacenie zamówienia w terminie powoduje jego automatyczne usunięcie. W przypadku usunięcia zamówienia do Kupującego, na wskazany przez niego adres e-mail, zostanie automatycznie wysłana wiadomość o anulowaniu zamówienia.
2. Kupujący dokonuje płatności za utworzone zamówienie wyłącznie poprzez Stronę płatności. Muzeum nie wyraża zgody na rezerwację Biletów w Systemie oraz ich późniejsze opłacenie w kasie Muzeum.
3. Płatność wynikająca z jednego zamówienia musi zostać dokonana jednorazowo.
4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.
5. Muzeum wystawia faktury na życzenie Kupującego, po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania przez Kupującego poprzez zaznaczenie opcji „Chcę otrzymać fakturę VAT” w trakcie składania zamówienia oraz podanie pełnych i poprawnych danych niezbędnych do jej wystawienia. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności.
6. Zaznaczając opcję „Chcę otrzymać fakturę VAT”, Kupujący wyraża zgodę na przesyłanie faktury, w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail. Zgoda nie wyłącza prawa Muzeum do wystawiania i przesyłania faktury w formie papierowej.
7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
8. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z Systemu
9. Przyjęcie płatności i realizacja zamówienia zostanie potwierdzone automatycznie wygenerowaną przez System wiadomością e-mail - na adres wskazany przez Kupującego zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca zakupione Bilety zapisane w pliku w formacie PDF.
10. Koszty połączenia w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.
11. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego danych dotyczących zamówienia osobom trzecim. Udostępnienie Biletu przez Kupującego osobie trzeciej wiąże się z ryzykiem wykorzystania przez tą osobę Biletu. Muzeum będzie honorować wyłącznie Bilet osoby, która w takim przypadku zgłosi się jako pierwsza.
12. Kupujący korzysta z wybranego urządzenia oraz systemu operacyjnego na własną odpowiedzialność, w tym również ponosi odpowiedzialność za odczytanie i kasowanie powiadomień w swoim urządzeniu.

#### **V. BILETY**

1. Ceny biletów określa cennik Muzeum. Muzeum publikuje ceny biletów na swojej stronie internetowej: [www.mocak.pl/bilety](http://www.mocak.pl/bilety).
2. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
3. System umożliwia zakup wybranych Biletów zgodnie z cennikiem Muzeum.
4. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem Systemu nie oznacza braku biletów w kasie Muzeum.

5. Bilet na wydarzenia stacjonarne można kupić poprzez System lub osobiście w kasie Muzeum.

6. Na Bilecie określony jest termin jego ważności - rozumiany jako data i godzina wejścia na daną wystawę albo odpowiednio, jako data i godzina rozpoczęcia wydarzenia stacjonarnego lub wydarzenia online.

7. Termin ważności Biletów na ekspozycję zakupionych w kasach może się różnić od terminu ważności Biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu.

8. Realizacja biletu na ekspozycje i biletu na wydarzenia stacjonarne następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu na wystawę lub na wydarzenie. Kupujący może wydrukować Bilety lub okazać je na urządzeniu elektronicznym.

9. Osoby, które zakupiły ulgowe bilety na ekspozycje lub na wydarzenie, zobowiązane są w dniu wizyty okazać pracownikom Muzeum dokumenty uprawniające do zniżki.

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

11. Bilety ulgowe lub bezpłatne przysługują osobom:

- uczniowie szkół podstawowych i ponadpodstawowych
- studenci i doktoranci
- członkowie związków i stowarzyszeń artystycznych
- emeryci i renciści
- osoby niepełnosprawne oraz towarzyszący im przewodnicy
- rodzice i opiekunowie posiadający Krakowską Kartę Rodzinną 3+ lub Kartę Dużej Rodziny
- posiadacze Krakowskiej Karty Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem
- honorowi dawcy krwi oraz dawcy przeszczepów

12. Bilet na wydarzenia online:

a) Zajęcia online realizowane przez Muzeum odbywają się na platformach do zdalnej komunikacji (np. ZOOM, Microsoft Teams) na urządzeniu Kupującego. Kupujący na własny koszt i ryzyko zapewnia dostęp do platform do zdalnej komunikacji na urządzeniu, z którego korzysta.

b) Po skutecznym dokonaniu płatności, Kupujący na wskazany adres mailowy otrzyma bilet na wydarzenie online, zawierający indywidualny kod dostępu umożliwiający uczestnictwo w tym wydarzeniu. W dniu wydarzenia online, 30 minut przed jego rozpoczęciem, Kupujący powinien wprowadzić przedmiotowy kod na stronie, do której link znajduje się na bilecie. W przypadku, gdy Kupujący nie wprowadzi kodu najpóźniej 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia online, traci gwarancję dostępu do wydarzenia online w przypadku, gdyby kod dostępu lub link nie działał.

c) W wydarzeniach online mają prawo uczestniczyć wyłącznie osoby, które zakupiły bilet (jeden bilet na jednego uczestnika). Link i kod dostępu do spotkania nie może być przekazywany osobom trzecim.

d) W związku z brakiem możliwości weryfikacji dokumentów uprawniających do ulgi przysługującej posiadaczom Krakowskiej Karty Rodziny z Niepełnosprawnym Dzieckiem ustala się, że ulga ta nie obowiązuje w stosunku do działań realizowanych przez Muzeum online.

13. Bilet na bilety.mocak.pl można kupić najpóźniej w dniu zwiedzania na 90 minut przed zamknięciem danej wystawy w Muzeum.

14. Bilet na wydarzenia stacjonarne można kupić najpóźniej 90 minut przed danym wydarzeniem lub do wyczerpania limitu miejsc. Bilet na wydarzenia online można kupić najpóźniej godzinę przed danym wydarzeniem lub do wyczerpania limitu miejsc.

## **VI. DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI**

Polityka prywatności oraz obowiązek informacyjny w związku z przetwarzaniem danych osobowych stanowią Załącznik do niniejszego regulaminu.

## **VII. REKLAMACJE I PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy: [zwroty@mocak.pl](mailto:zwroty@mocak.pl)

2. Reklamacje mogą być składane według trybu określonego w przepisach ogólnych, w tym w Kodeksie cywilnym. W reklamacji Kupujący powinien podać:

- 1) numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja
- 2) przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy
- 3) imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz imię i nazwisko osoby wskazanej do kontaktu
- 4) adres e-mail
- 5) numer telefonu.

3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Muzeum w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, z wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności Przelewy24.pl. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana operatorowi płatności Przelewy24.pl i rozpatrzona przez niego (termin rozpatrzenia reklamacji może ulec w takim wypadku wydłużeniu). Kupujący o decyzji zostanie poinformowany zwrotną wiadomością e-mail.

4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Muzeum zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.

5. Muzeum rozpatrzy reklamację niezwłocznie i zawiadomi składającego reklamację o sposobie jej rozpatrzenia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, a jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia - w terminie 14 dni od dnia ich uzupełnienia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o dalsze 14 dni, o czym Muzeum zawiadomi składającego reklamację.

6. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta przysługuje mu kolejny bilet na tą samą wystawę lub wydarzenie lub zwrot wpłaconych środków w zależności od wyboru składającego reklamację. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto wskazane przez Kupującego.

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

8. W przypadku, gdy Kupującym jest konsument, przysługuje mu prawo odstąpienia od umowy zakupu Biletu w terminie 14 dni od dnia zakupu Biletu (tj. złożenia i opłacenia zamówienia), bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem pkt. 10. poniżej. W przypadku odstąpienia od umowy zakupu Biletów umowę uważa się za niezawartą. Muzeum zobowiązuje się niezwłocznie, nie później, niż w terminie 14 dni od doręczenia oświadczenia o odstąpieniu, zwrócić Kupującemu koszty związane z zakupem Biletu, tj. uiszczoną przez Kupującego cenę Biletu oraz ewentualne koszty obsługi płatności. Zwrot dokonywany jest przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący, chyba, że Kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

9. Prawo odstąpienia od umowy wykonuje się poprzez złożenie oświadczenia, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu pocztą tradycyjną na adres siedziby Muzeum wskazany powyżej lub pocztą elektroniczną na adres [zwroty@mocak.pl](mailto:zwroty@mocak.pl) (w tym wypadku należy wysłać skan podpisanego oświadczenia). Muzeum niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia potwierdzi jego otrzymanie pocztą elektroniczną, na adres e-mail Kupującego wskazany w zamówieniu.

10. Prawo odstąpienia od umowy zakupu Biletu nie przysługuje w przypadku, gdy przed upływem terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu Kupujący zrealizuje Bilet lub weźmie udział w wydarzeniu online.

### **VIII. POZOSTAŁE UREGULOWANIA**

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu wynikające z właściwości urządzenia, z którego korzysta Kupujący. W przypadku, gdyby zakłócenia, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu spowodowane były działaniami lub zaniechaniami dostawców Systemu, działających na podstawie odrębnej umowy zawartej z Muzeum, Muzeum ponosi odpowiedzialność za szkodę wynikającą z tych zakłóceń, przerw oraz błędów na zasadach ogólnych.

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

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 wystaw dla zwiedzających na swojej stronie internetowej [www.mocak.pl](http://www.mocak.pl)

4. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego decydowania o momencie rozpoczęcia i zakończenia sprzedaży internetowej Biletów.

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

6. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia ekspozycji dla zwiedzających oraz odwołania wydarzenia stacjonarnego lub wydarzenia online. W takich przypadkach Kupującemu przysługuje zwrot kosztu zakupu Biletów.

7. W trakcie zwiedzania ekspozycji zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania regulaminu zwiedzania obowiązującego w Muzeum, dostępnego na stronie [www.mocak.pl](http://www.mocak.pl)., a w przypadku uczestniczenia w wydarzeniach stacjonarnych lub wydarzeniach online – także regulaminów ustalonych dla tych wydarzeń. W przypadku złamania zasad regulaminów, pracownicy Muzeum mają prawo wyprosić zwiedzającego z terenu danej placówki, a w przypadku wydarzenia online - odłączyć od niego Kupującego. W takich przypadkach koszty Biletu nie są zwracane Kupującemu.

8. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

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

10. Regulamin jest dostępny na stronie Muzeum: [bilety.mocak.pl](http://bilety.mocak.pl).

11. Regulamin obowiązuje od dnia 01.09.2023r.