



Regulamin sprzedaży biletów on-line

I Słownik pojęć

Muzeum – Muzeum Fotografii w Krakowie, podmiot posiadający osobowość prawną, zarejestrowany w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Gminę Miejską Kraków pod numerem RIK 21, o numerze NIP 6771207972, REGON 001258462, adres: Rakowicka 22A, 31-510 Kraków

Sprzedawca - Klavo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Rozbrat 32/10, 00429 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Spółek pod numerem KRS 0000502396 REGON: 147165780, NIP: 5252582984

Oddziały Muzeum – MuFo Józefitów adres: Józefitów 16, 30-045 Kraków, oraz MuFo Strzelnica adres: Królowej Jadwigi 220, 30-218 Kraków

System – system sprzedaży biletów online na Zwiedzanie, Wydarzenia i Zajęcia organizowane w Muzeum oraz w Oddziałach Muzeum dostępny pod adresem strony internetowej: <https://bilety.mufo.krakow.pl/>

Operator płatności - PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15

Dostawca oprogramowania – visualnet.pl - system biletowy visualTicket z siedzibą w Zabrze 41-808, ul. Wyszyńskiego 19

Zwiedzanie – zwiedzanie indywidualne dostępne dla zwiedzających Muzeum oraz Oddziały Muzeum, a odbywające się zgodnie z terminami wskazanymi na bilecie oraz zgodnie z regulaminami zwiedzania dostępnymi na stronach internetowych:

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

https://mufo.krakow.pl/uploaded_files/1626217876_tymczasowy-regulamin-zwiedzania-mufo-jozefitow.pdf (MuFo Józefitów)

https://mufo.krakow.pl/uploaded_files/1638916590_mufo-rakowicka-tymczasowy-regulamin-zwiedzania.pdf (MuFo Rakowicka)

https://mufo.krakow.pl/uploaded_files/1612904975_mufo-strzelnica-tymczasowy-regulamin-zwiedzania.pdf (MuFo Strzelnica)

Wydarzenie – spektakle, imprezy okolicznościowe itp. odbywające się w Muzeum oraz w Oddziałach Muzeum

Zajęcia – zajęcia edukacyjne, warsztaty, ścieżki edukacyjne itp. odbywające się w Muzeum oraz w Oddziałach Muzeum

Regulamin – niniejszy regulamin sprzedaży online biletów indywidualnych na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia Muzeum oraz Oddziałów Muzeum za pośrednictwem Systemu

Numer zamówienia – numer transakcji zakupu biletów zrealizowany w systemie

Kupujący – osoba dokonująca zakupu biletów indywidualnych online na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia Muzeum lub Oddziałów Muzeum

Bilet – dokument uprawniający do skorzystania z wejścia na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia w określonym terminie, lokalizacji, zawierający opłatę za Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia, zgodnie z danymi zawartymi na bilecie RODO - Rozporządzenie 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).

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

II Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu online biletów indywidualnych na Zwiedzanie, Wydarzenia i Zajęcia Muzeum lub Oddziałów Muzeum. Muzeum oferuje usługi zakupu online biletów indywidualnych 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 poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Systemie oraz na stronie internetowej Muzeum oraz Oddziałów Muzeum. Sprzedaż biletów odbywa się za pośrednictwem Systemu należącego do Sprzedawcy. Warunkiem koniecznym do zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem, Regulaminem zwiedzania Muzeum Fotografii w Krakowie oraz potwierdzenia faktu zapoznania się z nimi i zaakceptowania ich treści poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w Systemie przed dokonaniem płatności. Z treścią ww. regulaminów można zapoznać się na stronie internetowej Systemu w zakładce „Informacje ogólne”.

Wejścia na Zwiedzanie są możliwe wyłącznie w godzinach udostępniania Muzeum czy Oddziałów Muzeum, z uwzględnieniem wskazanej przez Muzeum lub Oddziały Muzeum ostatniej godziny wejścia przed zamknięciem.

III Zakup biletów indywidualnych online

Zakup biletów za pośrednictwem Systemu jest możliwy po wypełnieniu formularza zakupu oraz stosowania się do instrukcji zawartych w Systemie. Kupujący zobowiązany jest do uważnego i kompletnego wypełnienia formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w Systemie może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania biletu lub zwrotu kosztów zgodnie z pkt. VI Regulaminu.

System umożliwia zakup w jednej transakcji maksymalnie 5 (pięciu) pojedynczych biletów na to samo Zwiedzanie, na ten sam dzień i godzinę. W przypadku Wydarzeń i Zajęć limit biletów do zakupu będzie ustalany indywidualnie w zależności od specyfiki wydarzenia. Powyższy limit nie dotyczy biletów rodzinnych (jeśli są dostępne dla danego wydarzenia), który z założenia wskazuje określoną liczbę osób.

Kupujący nie ma możliwości wyboru w Systemie wyłącznie biletów bezpłatnych. W przypadku posiadania uprawnienia do wejść bezpłatnych na Zwiedzanie Muzeum czy Oddziałów Muzeum prosimy o kontakt na adres email: bilety@fotolibro.store. Wybór bezpłatnego biletu jest możliwy w Systemie wyłącznie z dokonaniem zakupu biletu płatnego.

Przy zakupie online biletów, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.

Ceny biletów są podane w Złotych Polskich (PLN) oraz zawierają podatek VAT. Zakup biletów odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem sprzedaży biletów online.

Bilety pozostają własnością Muzeum do czasu odnotowania przez Sprzedawcę potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego.

Zapłata niepotwierdzona przez Operatora płatności w ciągu 15 minut od momentu złożenia zamówienia, powoduje automatyczne anulowanie zamówienia, o czym Kupujący zostanie poinformowany w wiadomości e-mail wysłanej przez System na adres podany podczas procesu zakupu.

Jeśli płatność z konta Kupującego została zrealizowana, a System w związku z upływem 15 min. na realizację płatności dokonał anulowania zamówienia należy, wykorzystując numer transakcji i hasło z systemu Operatora płatności, dokonać ponownego zakupu biletów używając jako formę płatności opcji „użyj przedpłaty”. Jeśli ponowny zakup nie będzie możliwy ze względu na brak odpowiedniej puli biletów do sprzedaży prosimy o kontakt na adres e-mail: bilety@fotolibro.store.

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez wskazanego Operatora płatności. Kupujący nie otrzymuje paragonu fiskalnego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. 2018 poz. 2519).

Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania wybrać opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.

Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów online Kupujący otrzyma z systemu potwierdzenie dokonania Zamówienia, przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Kupującego adres e-mail ze wskazaniem lokalizacji, nr zamówienia, liczby zamówionych biletów, przedmiotu zamówienia (określenie konkretnego Zwiedzania, Wydarzenia i Zajęcia), daty i godziny wejścia (jeśli dotyczy) oraz wartością zamówionych biletów.

Przed dokonaniem płatności Kupujący powinien upewnić się czy wybrane godziny wejść na poszczególne Zwiedzanie, Wydarzenie, Zajęcia nie kolidują ze sobą. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości wykorzystania zakupionych biletów na skutek nie uwzględnienia przez Kupującego czasu niezbędnego na Zwiedzanie, Wydarzenie, Zajęcia.

Kupujący zobowiązany jest do przestrzegania godzin wejść na Zwiedzanie, Wydarzenia, Zajęcia wskazanych na bilecie. W przypadku wejść z usługą przewodnika w cenie biletu nie będzie możliwości wejścia po godzinie rozpoczęcia lub na inną godzinę Zwiedzania. W przypadku jeżeli nie ma określonych na bilecie godzin wejść bilet ważny jest w godzinach udostępniania obiektu lub trwania wydarzenia ze wskazaną przez Muzeum lub Oddziały Muzeum ostatnią godziną wejścia przed zamknięciem.

Kupujący, który wybierze w systemie sprzedaży online bilety ulgowe lub bezpłatne, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki lub zwolnienia z opłaty przed wejściem na Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia oraz nie podlegają zwrotowi.

Po otrzymaniu potwierdzenia płatności od Operatora płatności, bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika pdf. Kupujący powinien niezwłocznie

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

zweryfikować poprawność i zgodność biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, lokalizacji, rodzaju Zwiedzania, Wydarzenia, Zajęć, jego daty i godziny.

Muzeum nie odpowiada za niedostarczenie biletu w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.

Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym podlega weryfikacji przed wejściem na Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia i stanowi tytuł do Zwiedzania lub udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach.

Muzeum oraz Oddziały Muzeum zastrzegają sobie prawo do odmowy Zwiedzania, udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa.

Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, z powodu wyczerpania się ich puli, nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Muzeum lub Oddziałach Muzeum, o ile bilety na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia są jeszcze dostępne w sprzedaży.

System funkcjonuje poprawnie na najnowszych wersjach przeglądarek Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Internet Explorer oraz Opera. Przeglądarkami rekomendowanymi dla Systemu są przeglądarki Chrome oraz Safari.

IV Ochrona danych osobowych

W trakcie procesu zakupu biletów online, Kupujący przekazywać będzie Sprzedawcy swoje dane osobowe tj. obowiązkowo adres e-mail, zaś dobrowolnie numer telefonu, a w przypadku osób wnioskujących o fakturę wszystkie dane niezbędne do jej wystawienia.

Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu online biletów.

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

Kupujący może również wyrazić zgodę na przesyłanie na podany adres e-mail materiałów promocyjnych. Taka zgoda może być w każdym momencie odwołana. Dane będą przetwarzane zgodnie z Art. 6 pkt. 1 b RODO w celach związanych z realizacją transakcji zakupu online biletów na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia, o których mowa w Regulaminie.

Administratorem zebranych danych osobowych jest Sprzedawca.

Zebrane dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Sprzedawcy, t.j. Operatorowi płatności celem świadczenia usług płatniczych oraz dostawcy Systemu celem realizacji zamówienia przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy z Muzeum.

We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych Sprzedawcy, e-mail: iod@klavo.pl.

Dane osobowe będą przechowywane przez czas określony przepisami tj.:

- dla kupujących, którzy poprosili o wystawienie faktury za zakupioną usługę przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku (art.70 §1 i art.86 §1 Ordynacji podatkowej)
- dla pozostałych kupujących przez okres 2 lat od daty transakcji celem potwierdzenia realizacji usługi i otrzymania płatności za jej realizację,
- w przypadku wyrażenia zgody na przesyłanie materiałów promocyjnych do momentu odwołania zgody

Pozostałe informacje odnośnie przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie <https://www.fotolibro.store/politykaprywatnosci>

V Reklamacje

Kupujący może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu online biletów wysyłając wiadomość

e-mail na adres bilety@fotolibro.store lub listownie na adres Sprzedawcy z dopiskiem

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna
MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

„Reklamacja – Bilety online” w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia, w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.

W reklamacji Kupujący powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać nr zamówienia oraz przyczynę reklamacji. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

Sprzedawca nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.

Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych do sprzedaży w Systemie.

Reklamacja będzie rozpatrzona przez Sprzedawcę w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Sprzedawcę reklamacji. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji Sprzedawca poinformuje Kupującego o jej rezultacie na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

Rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę nie wyłącza prawa Kupującego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 287).

VI Zwrot biletów

Zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta bilety nie podlegają zwrotowi.

W wyjątkowych przypadkach, rozpatrywanych indywidualnie, zakupione bilety podlegają zwrotowi najpóźniej na 3 dni przed datą Zwiedzania lub uczestnictwa w Wydarzeniu lub Zajęciach. Zgłoszenie zwrotu można dokonać za pośrednictwem adresu e-mail: bilety@fotolibro.store

Bilety zakupione online nie podlegają wymianie na bilety w innej cenie lub na inne Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia czy też inny termin Zwiedzania, Wydarzenia lub Zajęć.

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków

W przypadku, gdy Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia nie odbędą się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Sprzedawca poinformuje o fakcie Kupującego oraz dokona zwrotu wpłaconej kwoty za pośrednictwem Operatora płatności.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu, Wydarzeniu, Zajęciach z przyczyn niezawinionych przez Muzeum.

VII Postanowienia końcowe

Bilety zakupione online nie mogą być kopiowane lub przerabiane.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów. Sprzedawca 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.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Systemu prosimy o kontakt z Dostawcą oprogramowania 7 dni w tygodniu w godz. 9-17 pod numerem telefonu 512 279 568 lub na adres e-mail: support@systembiletowy.pl.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zagubione przez Kupującego.

Kupujący, przy zakupie online biletów zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.

Dokonywanie zakupu online biletów za pośrednictwem Systemu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Kupujący, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Kupujący.

**Muzeum
Fotografii
w Krakowie**

mufo.krakow.pl
sekretariat@mufo.krakow.pl
T: +48 12 395 70 42

Siedziba główna

MuFo Rakowicka
ul. Rakowicka 22 A
31-510 Kraków

MuFo Józefitów
ul. Józefitów 16
30-045 Kraków

MuFo Strzelnica
ul. Królowej Jadwigi 220
30-218 Kraków