

**Regulamin sprzedaży internetowej biletów i płatności online  
w Muzeum – Miejsce Pamięci KL Plaszow w Krakowie. Niemiecki nazistowski obóz  
pracy i obóz koncentracyjny (1942 – 1945) (w organizacji)**

**1. POJĘCIA**

1.1. „Muzeum” – Muzeum – Miejsce Pamięci KL Plaszow w Krakowie. Niemiecki nazistowski obóz pracy i obóz koncentracyjny (1942 – 1945) (w organizacji) z siedzibą: 31-011 Kraków, Rynek Główny 35, adres do korespondencji ul. Lipowa 3/115, 30-702 Kraków zarejestrowane w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Gminę Miejska Kraków pod numerem 38, posiadające NIP: 6762590517, REGON: 387820170.

1.2. „Regulamin” – Regulamin sprzedaży internetowej biletów i płatności online w Muzeum.

1.3. „Kupujący” – każda osoba korzystająca z usług Muzeum, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu Biletu na Wydarzenie.

1.4. „Wydarzenie” – organizowane przez Muzeum oprowadzanie, warsztaty, wykład, zajęcia, w tym zajęcia zdalne, z udziałem przewodnika w języku polskim lub innym, w tym dla osób o specjalnych potrzebach dla osób indywidualnych lub grup zorganizowanych.

1.4. „Bilet” – dokument uprawniający do udziału w Wydarzeniu organizowanym przez Muzeum, kupowany za pośrednictwem Strony płatności.

1.8. „Strona płatności” – strona internetowa, administrowana przez firmę PayPro spółka akcyjna z siedzibą w Poznaniu 60-327, ul. Kanclerska 15, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, numer REGON 301345068, 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 przeznaczona do dokonania zapłaty za Bilet.

**2. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej Biletów i dokonywanie płatności za pośrednictwem Strony płatności.

Siedziba: Rynek Główny 35,  
31-011 Kraków

Biurowo: ul. Lipowa 3/115,  
30-702 Kraków

NIP: 6762590517  
Regon: 387820170

tel: +48 12 307 02 53  
info@plaszow.org

2.2. Warunkiem zakupu Biletu jest zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego warunków. Przed złożeniem zamówienia na Bilety, Kupujący powinien zapoznać się z Regulaminem znajdującym się na stronie internetowej [www.plaszow.org](http://www.plaszow.org). Złożenie zamówienia na adres [edukacja@plaszow.org](mailto:edukacja@plaszow.org) jest równoznaczne z akceptacją treści Regulaminu. Zaakceptowanie Regulaminu stanowi jednocześnie oświadczenie woli i stwarza prawne zobowiązania między Kupującym a Muzeum.

2.3. Kupujący zobowiązany jest do dokonywania zakupu Biletu i płatności za zakup w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.

2.4. Wymagania techniczne wymagane do zakupu Biletu oraz dokonania płatności:

2.4.1. komputer lub inne urządzenie mobilne z przeglądarką internetową oraz dostępem do sieci Internet,

2.4.2. skrzynka poczty elektronicznej,

2.4.3. konto bankowe z dostępem do Internetu.

2.5. Uczestnictwo w Wydarzeniach jest odpłatne. Cennik określa aktualne ceny Wydarzeń.

2.6. Umowa sprzedaży Biletu pomiędzy Kupującym a Muzeum zostaje zawarta w przypadku:

2.6.1. złożenia przez Kupującego zamówienia zgodnie z punktem 3 Regulaminu,

2.6.2. uiszczenia przez Kupującego zapłaty za zamówienie za pomocą Strony płatności, poprzez wysłany link przez Muzeum na podany przez Kupującego adres e-mail,

2.6.3. otrzymania przez Kupującego potwierdzenia realizacji transakcji na wskazany przez Kupującego adres e-mail, przesłanego ze Strony płatności.

2.7. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje wynikające z nieprawidłowości w funkcjonowaniu Strony płatności.

### 3. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA

3.1. Złożenie zamówienia następuje poprzez wysłanie przez Kupującego na adres: [edukacja@plaszow.org](mailto:edukacja@plaszow.org) wiadomości zawierającej następujące informacje i dane:

3.1.1. wskazanie Wydarzenia, na które Kupujący chce nabyć Bilety, przy czym wskazanie to winno nastąpić poprzez podanie rodzaju Wydarzenia, jego nazwy (tytułu, o ile został podany przez Muzeum)

3.1.2. wskazanie daty, w tym godziny, Wydarzenia, na które zamierza się kupić Bilet/-y,

3.1.3. wskazanie ilości Biletów,

3.1.4. zgłoszenie zapotrzebowania na fakturę VAT poprzez wyraźne wskazanie żądania wystawienia faktury VAT oraz podanie pełnych danych niezbędnych do wystawienia faktury. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności i przesyłane na adres e-mail Kupującego z którego złożono zamówienie. Kupujący wyraża zgodę na przesyłanie faktury, w formie elektronicznej, na wskazany adres e-mail.

3.2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na adres e-mail z którego składał zamówienie informację o przyjęciu zamówienia do realizacji lub odmowie jego realizacji z uwagi na brak wolnych miejsc w ilości zgodnej z zamówieniem.

3.3. Muzeum zastrzega sobie prawo do ustanowienia limitu ilości Biletów dostępnych w ramach jednego zamówienia.

3.4. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w zamówieniu.

## 4. OPŁATA I REALIZACJA ZAMÓWIENIA

4.1. Kupujący zobowiązany jest do opłaty 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.

4.2. Kupujący 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 jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.

4.5. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z Systemu płatności.

4.6. Przyjęcie płatności i realizacja zamówienia zostanie potwierdzona 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.

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

4.8. 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.

4.9. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.

4.10. Sprzedaż Biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku, z czym Kupujący drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.

4.11. Bilet można kupić najpóźniej w dniu Wydarzenia na 90 minut przed godziną jego rozpoczęcia.

## 5. BILETY

5.1. Ceny biletów określa cennik Muzeum. Muzeum publikuje ceny biletów na swojej stronie internetowej: [www.plaszow.org](http://www.plaszow.org).

5.2. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Do ceny zakupu każdego Biletu on-line doliczana jest jednorazowa prowizja w wysokości 3% ceny zamówionych biletów.

5.3. Na Bilecie określony jest termin jego ważności - rozumiany jako data i godzina wejścia na dane Wydarzenie lub jego rozpoczęcia się.

5.4. Realizacja Biletu następuje poprzez okazanie go pracownikowi Muzeum przy wejściu na Wydarzenie. Kupujący może wydrukować Bilet lub okazać go na urządzeniu elektronicznym.

5.5. Bilet na Wydarzenia jest biletem na okaziciela, za wyjątkiem Biletu na Wydarzenia odbywające się zdalnie.

5.6. Po skutecznym dokonaniu płatności za Bilet na Wydarzenie zdalne, Kupujący na 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.

5.7. 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.

## 6. DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

6.1. Administratorem danych osobowych udostępnianych przez Kupującego jest Muzeum – Miejsce Pamięci KL Plaszow w Krakowie. Niemiecki nazistowski obóz pracy i obóz koncentracyjny (1942 – 1945) (w organizacji), reprezentowane przez Monikę Bednarek – Reprezentanta Zarządcy. Dane kontaktowe: e-mail: [info@plaszow.org](mailto:info@plaszow.org), 31-011 Kraków, Rynek Główny 35.

6.2. Dane kontaktowe inspektora danych osobowych Administratora, e-mail: [iod@plaszow.org](mailto:iod@plaszow.org), adres: 31-011 Kraków, Rynek Główny 35.

6.3. Dane osobowe Kupującego będą przetwarzane w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z Kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania Systemu. Wszelkie dane osobowe otrzymywane przez Muzeum w ramach sprzedaży biletów są wykorzystywane w celu wykonania umowy sprzedaży Biletów. Administrator przetwarza dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line obejmujące: imię i nazwisko, nazwę (firmę), adres zamieszkania lub siedziby, adres prowadzenia działalności, adres poczty elektronicznej; numer rachunku bankowego, numer identyfikacji podatkowej lub numer PESEL.

6.4. W zakresie i z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z przepisów prawa Kupującemu 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 zakupu Biletów. 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 umowy o powierzenie przetwarzania danych.

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

6.8. Dane udostępnione przez Zamawiającego nie będą podlegały profilowaniu.

6.9. Administrator danych nie zamierza przekazywać danych osobowych Zamawiającego do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

6.10. Dane osobowe przechowywane będą do czasu wykonania umowy sprzedaży Biletów oraz do końca okresu przedawnienia potencjalnych roszczeń wynikających z umowy, jednak nie krócej niż przez okres czasu archiwizowania dokumentacji związanej z umową, wynikający z ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach z dnia 14 lipca 1983 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 164 z późn.zm.) oraz rozporządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej z dnia 20 października 2015 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 246).

6.11. 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.2019 r. poz.1781).

6.12. Za osobną zgodą, dane osobowe Kupującego mogą być przez Muzeum wykorzystywane w celach przekazywania newslettera Muzeum 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. z 2019 r. poz. 1781).

6.13. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

6.14. Administrator odpowiednio udostępnia następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną:

- zabezpieczenie zbioru danych przed utratą danych (kopie bezpieczeństwa) oraz przed nieuprawnionym dostępem systemami antywłamaniowymi.



## 7. REKLAMACJE

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysyłać pocztą elektroniczną na adres mailowy [sekretariat@plaszow.org](mailto:sekretariat@plaszow.org).

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

7.2.1. numer zamówienia, którego dotyczy reklamacja

7.2.2. przyczynę reklamacji wraz z opisem sytuacji, której reklamacja dotyczy

7.2.3. imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz imię i nazwisko osoby wskazanej do kontaktu

7.2.4. adres e-mail

7.2.5. numer telefonu.

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

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

7.5. 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.

7.6. 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.

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

## 8. ZWROTY

8.1. Kupujący - osoba fizyczna posiadająca status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego (tj. zawierająca z Muzeum umowę o świadczenie usługi niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), która zawarła umowę o świadczenie przez Muzeum usługi poprzez zakup Biletu, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia (tj. od dnia zakupu Biletu), nie później jednak niż przed terminem Wydarzenia, odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem pkt. 8.4.

8.2. Kupujący - osoba fizyczna nieposiadająca statusu konsumenta, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie przez Muzeum usługi poprzez zakup Biletu, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia (tj. od dnia zakupu Biletu), nie później jednak niż na 3 dni przed terminem Wydarzenia, odstąpić od umowy bez podawania przyczyny.

8.3. Odstąpienie od umowy i zwrot biletów powinien być zgłoszony drogą elektroniczną na adres mailowy: [sekretariat@plaszow.org](mailto:sekretariat@plaszow.org). W treści zgłoszenia Kupujący powinien podać:

8.3.1. numer zamówienia

8.3.2. imię i nazwisko lub nazwę firmy

8.3.3. adres e-mail

8.3.4. numer telefonu

8.4. Odstąpienie od umowy i zwrot środków możliwy jest tylko dla zamówień, dla których żaden z zakupionych Biletów nie został zrealizowany oraz nie upłynął termin ich realizacji, a dla zamówień, w których zakupiono także usługę przewodnicką odstąpienie winno nastąpić najpóźniej na 3 dni przed planowanym terminem zwiedzania. W przypadku nieodstąpienia w terminie 3 dni za rezerwację obejmującą usługę przewodnicką Muzeum ma prawo naliczyć karę umowną w kwocie 100,00 zł brutto za każdą nieodwołaną lub zbyt późno odwołaną rezerwację i obciążyć nią Kupującego. Kupujący wyraża zgodę na zapłatę przedmiotowej kary, w tym na potrącenie kary z kwoty, która będzie mu zwracana tytułem odstąpienia. Kara umowna związana jest z faktem, że Muzeum korzysta z usług zewnętrznego podmiotu świadczącego usługi przewodnickie i w przypadku nieodwołania zamówionego zwiedzania w terminie najpóźniej 3 dni przed zwiedzaniem, obciążane jest opłatą.

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



8.6. Zwrot wpłaconych środków odbywa się przelewem na konto, z którego zostały opłacone bilety lub na konto wskazane przez Kupującego. Zwrotowi nie podlega prowizja, o której mowa w pkt. 5.2. na co Kupujący wyraża zgodę.

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

8.8. Zakupione Bilety nie podlegają wymianie na inne bilety lub na inny termin.

## 9. POZOSTAŁE UREGULOWANIA

9.1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu, przerwy oraz błędy w działaniu Strony płatności 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 na swojej stronie internetowej: <http://plaszow.org>

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

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

9.6. Muzeum zastrzega sobie prawo odwołania Wydarzenia. W takich przypadkach Kupującemu przysługuje zwrot kosztu zakupu Biletów.

9.7. W trakcie uczestniczenia w Wydarzeniu uczestnicy zobowiązani są do stosowania się do regulaminów ustalonych dla tych Wydarzeń. W przypadku złamania zasad regulaminów, pracownicy Muzeum mają prawo wyprosić uczestnika Wydarzenia i pozbawić go prawa do dalszego uczestnictwa w Wydarzeniu. W takich przypadkach koszty Biletu nie są zwracane Kupującemu.

9.8. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

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.2019 r. poz. 1781).

9.10. Regulamin jest dostępny na stronie Muzeum: [www.plaszow.org](http://www.plaszow.org).

9.11. Regulamin obowiązuje od dnia 6.10.2022 r.

Operatorem kart płatniczych jest PayPro SA Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.