

Zarządzenie Nr 3/2020
Dyrektora Muzeum Zamkowego w Pszczynie
z dnia 9 stycznia 2020 r.
w sprawie:

Wprowadzenia Regulaminu rezerwacji zwiedzania
Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem

Na podstawie art. 17 ustawy z dnia 25 października 1991 r. o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t. j. Dz. U. 2018, poz. 1983 ze zmianami) zarządzam:

§ 1.

Wprowadzenie Regulaminu rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem.

§ 2.

Regulaminu rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

§ 3.

Za wykonanie niniejszego zarządzenia jest odpowiedzialny kierownik Działu Obsługi Publiczności oraz kierownik Działu Marketingu.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 14 stycznia 2020 r.

RADCA PRAW.
mgr Barbara Sobiech
KI 1194

DYREKTOR MUZEUM

Maciej Kluss

Regulamin rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem

I. Rezerwacja i płatność

1. Ekspozycję Muzeum Zamkowego w Pszczynie można zwiedzać indywidualnie lub w zorganizowanych grupach, które nie mogą przekroczyć 25 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem itp.)
2. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej: www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl. Rezerwacja zwiedzania z przewodnikiem możliwa jest również w drodze telefonicznej, z tym że w tym przypadku pobierana jest opłata rezerwacyjna w kwocie 10 zł brutto płatna łącznie z wykonaną usługą.
3. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego terminu zwiedzania należy zawiadomić Muzeum najpóźniej na 7 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania, a jeżeli rezerwacji dokonano w terminie krótszym niż 7 dni przed terminem zwiedzania niezwłocznie po wystąpieniu okoliczności powodującej rezygnację z rezerwacji.
4. W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego terminu zwiedzania Muzeum należy dokonać zawiadomienia o rezygnacji ze zwiedzania w jeden z następujących sposobów:
 - a) on-line za pośrednictwem serwisu internetowego Muzeum na stronie www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl – poprzez zalogowanie się na swoim koncie i anulowanie rezerwacji,
 - b) drogą mailową – poprzez przesłanie rezygnacji na adres: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl,
 - c) bądź faksem – przesyłając rezygnację pod nr 32 449 03 33.
5. Rezerwacji zwiedzania można dokonywać w terminie 1 roku przed planowanym terminem zwiedzania. Natomiast w okresie krótszym niż 7 dni przed terminem zwiedzania, rezerwacji można dokonać tylko drogą telefoniczną pod numerem: (32) 210 30 37 - w tym przypadku pobierana jest opłata w kwocie 10 zł brutto.
6. Zamiana terminów zwiedzania ekspozycji Muzeum zarezerwowanych w systemie on-line wymaga zgody Muzeum.
7. Rezerwacja musi zostać opłacona najpóźniej do 7 dni przed datą zwiedzania, zgodnie z wyliczonymi kosztami usługi przewodnickiej.
8. Jeśli po upływie wyznaczonego terminu płatność nie zostanie odnotowana, rezerwacja zostaje anulowana.
9. Opłatę za rezerwację należy dokonać przez System płatności PayU lub jeśli rezerwacja została dokonana w mniej niż 7 dni przed datą zwiedzania – w Kasie Muzeum.
10. Finalizacja transakcji możliwa jest tuż po zakończeniu procesu rezerwacji lub poprzez wznowienie płatności z linka podanego w wiadomości e-mail potwierdzającej rezerwację zwiedzania, a także poprzez wywołanie płatności z panelu użytkownika w Systemie rezerwacji.
11. W przypadku rezerwacji, które zostały dokonane telefonicznie dopuszcza się płatność przelewem na konto bankowe Muzeum.
12. Pracownik Muzeum na podstawie kosztów wyliczonych przez System rezerwacji, po wyborze przez osobę rezerwującą rodzaju ekspozycji oraz podaniu ilości osób, informuje o kosztach rezerwacji, dacie płatności oraz wskazuje numer konta i wymagany opis przelewu.

13. Płatności internetowe obsługiwane są wyłącznie przez PayU S.A., z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 182, za pośrednictwem portalu internetowego www.payu.pl. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6 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, z którym należy się wówczas bezpośrednio skontaktować, wysyłając e-mail na adres: pomoc@payu.pl lub dzwoniąc pod numer: (+48) 61 630 60 05.
14. Ceny usługi przewodnickiej zawierają podatek VAT.
15. W celu uzyskania faktury VAT za wykupioną w drodze elektronicznej usługę przewodnicką należy wpisać dane w polu „Dane do faktury” lub zwrócić się do Muzeum Zamkowego w Pszczynie poprzez e-pocztę na adres: ksiegowosc@zamek-pszczyna.pl w nieprzekraczalnym terminie do 3 miesięcy od daty zwiedzania.
16. Po opłaceniu należności za usługę przewodnicką na podany adres e-mail System rezerwacji prześle potwierdzenie dokonania płatności.

II. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamacje dotyczące procesu rezerwacji zwiedzania, opłacania należności za usługę przewodnicką oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum wysyłając wiadomość e-mail na adres: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl lub poprzez pocztę klasyczną na adres: Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna 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 reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.

III. Zwroty

1. Opłata za wykupienie usługi przewodnickiej oraz opłata rezerwacyjna nie podlegają zwrotowi.
2. W przypadku, gdy Zwiedzanie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, Muzeum dokonywać będzie zwrotu należności poprzez System PayU lub przelewem na rachunek bankowy.
3. Spóźnienie dłuższe niż 15 (piętnaście) minut od terminu rozpoczęcia Zwiedzania, wskazanego w e-mailu potwierdzającym Zamówienie, skutkuje brakiem możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu.

IV. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem, Zamawiający przekazywać będzie Muzeum swoje dane osobowe.
2. Administratorem danych osobowych zebranych do umowy jest Muzeum Zamkowe w Pszczynie, ul. Brama Wybrańców 1, 43-200 Pszczyna. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: kancelaria@zamek-pszczyna.pl lub pisemnie na adres siedziby wskazany powyżej.
3. W Muzeum został wyznaczony inspektor ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez e-mail: iodo@zamek-pszczyna.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 rezerwacji i opłaceniu kosztów usługi przewodnickiej, o których mowa w Regulaminie serwisu, jak również po zarejestrowaniu konta w celu składania kolejnych zamówień poprzez korzystanie z Serwisu 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 postanowieniami umów zawartych z tymi podmiotami.
7. Każdej osobie przysługuje prawo: dostępu do danych oraz otrzymania kopii danych, żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.
8. 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.
9. 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.
10. Każdej osobie przysługuje również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
11. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu biletów online.

V. Postanowienia końcowe

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywana jest rezerwacja zwiedzania. 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.

2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Systemu Rezerwacji prosimy o niezwłoczny kontakt telefoniczny od poniedziałku do piątku w godz. 8–15 pod numerem (+48) 32 210 30 37 lub na adres email: rezerwacja@zamek-pszczyna.pl
3. Zamawiający, przed dokonywaniem rezerwacji online zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
4. Niniejszy Regulamin rezerwacji zwiedzania Muzeum Zamkowego w Pszczynie z przewodnikiem dostępny jest na stronach internetowych Muzeum pod adresami: www.zamek-pszczyna.pl oraz www.rezerwacja.zamek-pszczyna.pl

DYREKTOR MUZEUM
Maciej Kłoss

RADCA PRAWNY
mgr Barbara Sobczyk
Kt-1264