

# REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY ON-LINE W MUZEUM OKRĘGOWYM W TORUNIU

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży Towarów oraz sposób korzystania z serwisu internetowego działającego pod adresem [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl), w szczególności: warunki składania Zamówień na Towary, sposób i termin uiszczania ceny, zasady zwrotu Towarów.
2. Informacje dotyczące Towarów oraz opisy zamieszczone w serwisie są zaproszeniem do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
3. Muzeum oświadcza, że Towary dostępne w serwisie są wolne od wad fizycznych i prawnych.

## II. DEFINICJE

1. Sprzedawca/Muzeum/Administrator danych osobowych/Administrator systemu sprzedaży on-line – oznacza Muzeum Okręgowe w Toruniu, Rynek Staromiejski 1, 87100 Toruń, NIP: 956-00-11-771, REGON: 871243679, zarejestrowane w rejestrze instytucji kultury prowadzonym przez Prezydenta Miasta Torunia pod numerem: 05/99.
2. System sprzedaży on-line – elektroniczny system sprzedaży prowadzony i zorganizowany przez Sprzedawcę, umożliwiający Użytkownikom korzystanie ze sklepu internetowego pod adresem: [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl) oraz zakup Towarów.
3. Towar – bilet wstępu na ekspozycje do wszystkich oddziałów Sprzedawcy; pamiątki i wydawnictwa oferowane na stronie internetowej pod adresem: [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl).
4. Użytkownik – jest to każda osoba, która korzysta z systemu sprzedaży on-line w jakikolwiek sposób.
5. Kupujący – Użytkownik, który złożył zamówienie w systemie sprzedaży on-line na zakup Towaru.

6. Usługi elektroniczne – usługi świadczone przez Sprzedawcę w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219).
7. Dane Osobowe – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej w rozumieniu przepisu art. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922).
8. System płatności elektronicznych – należy przez to rozumieć system obsługiwany przez PayU ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań.

### **III. WARUNKI REJESTRACJI I SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ, CENA I ZASADY PŁATNOŚCI**

1. Zakupu można dokonać – według wyboru Użytkownika: po zarejestrowaniu konta w systemie sprzedaży on-line lub bez takiej rejestracji.
2. W celu zarejestrowania się w systemie sprzedaży on-line Użytkownik wypełnia formularz znajdujący się na stronie internetowej. Rejestracja wymaga podania danych osobowych koniecznych do realizacji zamówienia, określenia loginu, hasła.
3. Poprzez rejestrację w systemie sprzedaży on-line Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sprzedawcę wyłącznie w celu prowadzenia konta w systemie sprzedaży on-line.
4. Do zawarcia umowy sprzedaży towaru, za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line, dochodzi z chwilą dokonania przez Kupującego zapłaty, za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych. Za chwilę dokonania zapłaty Sprzedawca uważa moment obciążenia rachunku bankowego Kupującego.
5. Korzystanie z systemu sprzedaży on-line nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatami za dostęp do sieci Internet ponoszonymi przez Kupującego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Kupujący.

6. Do nabycia przez Kupującego towaru za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line konieczne jest:
  - 1) zaakceptowanie przez Kupującego niniejszego Regulaminu,
  - 2) spełnienie przez Kupującego wszystkich procedur zakupu wymaganych na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl),
  - 3) wprowadzenie danych Kupującego,
  - 4) wybór przez Kupującego towaru,
  - 5) sprawdzenie przez Kupującego poprawności wprowadzonych danych,
  - 6) opłacenie zakupów przez Kupującego za pośrednictwem zintegrowanego systemu płatności.
7. Warunkiem sprzedaży za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest opłacenie zamówienia przez Kupującego. Brak zapłaty przez Kupującego w ciągu 12 godzin od chwili potwierdzenia zamówienia powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
8. Płatności za towary są obsługiwane przez PayU ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań.
9. Ceny towarów podawane są w polskich złotych i zawierają podatek VAT.
10. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia będą przekazywane drogą elektroniczną na adres podany przez Użytkownika.
11. W celu otrzymania faktury VAT należy w toku składania zamówienia zaznaczyć opcję Faktura VAT oraz podać dane niezbędne do jej wystawienia.
12. Użytkownik otrzyma na adres mailowy, podany podczas składania zamówienia on-line, potwierdzenie dokonania transakcji.
13. Sprzedaż towarów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku, z czym Użytkownik drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.
14. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego winny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, gdyż tylko pełna

zapłata w wyznaczonym terminie zapewnia prawidłową realizację zamówienia przez Muzeum – szczegóły dotyczące przesyłek zagranicznych ustalane będą indywidualnie po złożeniu zamówienia na adres rezerwacje@muzeum.torun.pl

15. Faktury VAT wystawiane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały zakupu biletów w systemie on-line.

#### **IV. SPRZEDAŻ, ZASADY KONTROLI ORAZ ZWROT BILETÓW WSTĘPU**

1. System sprzedaży on-line umożliwia zakup biletów wstępu na ekspozycje do wszystkich oddziałów Muzeum, uprawniających do zwiedzania zarówno przez osoby indywidualne jak i grupy zorganizowane oraz biletów uprawniających do uczestnictwa w warsztatach, zajęciach oraz innych wydarzeniach organizowanych przez Muzeum, zamieszczonych w kalendarzu na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl).
2. Wyboru biletów wstępu dokonuje się poprzez wskazanie na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl) oddziału Muzeum, dnia, godziny, rodzaju biletu i rodzaju wydarzenia.
3. Bilet wstępu on-line ważny w danym dniu, Użytkownik może zakupić najpóźniej na 60 minut przed zamknięciem Muzeum, bądź przed rozpoczęciem warsztatów lub pozostałych wydarzeń.
4. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasach biletowych Muzeum.
5. Warunkiem nabycia biletów wstępu jest dokonanie opłaty w terminie 12 godzin od momentu złożenia zamówienia.
6. Użytkownik otrzyma wraz z potwierdzeniem dokonania transakcji elektroniczny bilet wstępu do wybranych oddziałów, który powinien okazać przy wejściu do oddziału Muzeum w formie wydruku papierowego.
7. Bilety wstępu niewykorzystane nie podlegają zwrotowi oraz nie podlegają zamianie na bilet uprawniający do wstępu w innym terminie.

8. Przy kontroli biletu ulgowego w kasach Muzeum konieczne jest okazanie dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi. W przypadku braku dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi (lista tych dokumentów zamieszczona została na stronie internetowej [www.muzeum.torun.pl](http://www.muzeum.torun.pl)) zakupione bilety wstępu nie uprawniają do wejścia do oddziałów Muzeum oraz uczestniczenia w warsztatach i wydarzeniach, na które zostały zakupione, a także nie podlegają zwrotowi oraz zamianie na bilety uprawniające do wstępu w innym terminie.
9. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl). W szczególnych wypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. W takim przypadku Użytkownik ma prawo do wystąpienia o zwrot zapłaconej należności lub zmianę terminu ważności biletu.
10. **Dzieci do ukończenia 13 roku życia mogą przebywać na terenie Muzeum pod opieką rodziców lub opiekunów grupy.**

## **V. SPRZEDAŻ ORAZ WYSYŁKA PAMIĄTEK I WYDAWNICTW**

1. System sprzedaży on-line umożliwia zakup wydawnictw i pamiątek dostępnych na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl).
2. Jedynym podmiotem realizującym zamówienie jest Muzeum.
3. Do ceny zamówionego towaru należy doliczyć koszt wysyłki, który wynosi (cena wysyłki krajowej):
  - 1) Kurier 48 (standard), maksymalny wymiar 35cmX30cmX20cm, do 5 kg – 15,00 zł;
  - 2) Paczkomat InPost powyżej 5 kg, maksymalnie do 20 kg – 13,00 zł;
  - 3) Kurier DHL (standard), maksymalny wymiar 60cm x 60 cm x 120cm, do 31,5 kg. – 21,00 zł.
4. Koszty wysyłki paczki zagranicę ustalane są indywidualnie. Przed dokonaniem zakupu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, w celu

ustalenia szczegółów zamówienia należy skontaktować się z pracownikiem muzeum wysyłając e-maila na adres [rezerwacje@muzeum.torun.pl](mailto:rezerwacje@muzeum.torun.pl)

5. Muzeum wysyła zamówiony towar tylko i wyłącznie po otrzymaniu wpłaty przez zintegrowany system płatności PayU ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań. Muzeum nie przewiduje możliwości dokonania przez Kupującego zapłaty „przy odbiorze”.
6. Zamówienia realizowane są w ciągu siedmiu dni roboczych od dnia opłacenia zamówienia, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30-15:00 (z wyłączeniem dni świątecznych).
7. Brak możliwości zakupu pamiątki lub wydawnictwa za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku możliwości zakupu ww. towarów w kasie biletowej Muzeum.
8. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną.
9. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad sprzedaży. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl). W szczególnych wypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia.
10. Istnieje możliwość reklamacji wadliwego towaru, nieposiadającego śladów użytkowania w ciągu 7 dni od dnia otrzymania przesyłki. W tym celu należy skontaktować się z pracownikiem muzeum wysyłając e-mail na adres: [rezerwacje@muzeum.torun.pl](mailto:rezerwacje@muzeum.torun.pl).
11. Przy zakupie znacznej liczby towaru (pamiątek/wydawnictw) istnieje możliwość negocjacji rabatu. W tym przypadku należy skontaktować się z pracownikiem Muzeum wysyłając e-mail na adres: [rezerwacje@muzeum.torun.pl](mailto:rezerwacje@muzeum.torun.pl).
12. W przypadku nieodebrania przez kupującego zamówionego i opłaconego towaru w terminie 30 dni od dnia opłacenia zamówienia, Kupującemu nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów. Kupujący zobowiązany jest wówczas do pokrycia kosztów zwrotu przesyłki oraz

kosztów jej ponownego nadania. W przeciwnym razie Muzeum nie wysyła powtórnie zakupionego towaru.

13. W przypadku zwrotu paczki do nadawcy (Muzeum) z przyczyn niezależnych od Muzeum istnieje możliwość ponownej wysyłki zakupionego towaru, ale tylko po dokonaniu zapłaty kosztów zwrotu oraz kosztów ponownego nadania paczki.

## **VI. PRAWO DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Kupującemu przysługuje na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683) prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33 i 34 ust. 2 Prawa konsumenckiego.
2. Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 14 dni od dnia wydania towaru, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisemnego oświadczenia przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Kupujący może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu lub w innej formie zgodnej z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 683):
  - 1) pisemnie na adres Muzeum Okręgowe w Toruniu, Rynek Staromiejski 1, 87-100 Toruń;
  - 2) faksem na numer +48 56 622 40 29;
  - 3) drogą elektroniczną na adres [muzeum@muzeum.torun.pl](mailto:muzeum@muzeum.torun.pl).
4. Muzeum niezwłocznie potwierdzi Użytkownikowi na adres email (podany przy zawieraniu umowy bądź inny, jeżeli został podany w złożonym oświadczeniu) otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy Użytkownik ma obowiązek zwrotu zakupionego towaru w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji o otrzymaniu przez Muzeum oświadczenia o odstąpieniu od umowy, w stanie nieposiadającym śladów użytkowania na adres: Muzeum

Okręgowe w Toruniu, Dział Promocji, Rynek Staromiejski 1, 87-100 Toruń.

6. Koszt odesłania towaru, w przypadku jego zwrotu, ponosi Kupujący.
7. Muzeum nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Kupującego towaru nieposiadającego śladów użytkowania, zwróci Użytkownikowi jedynie kwotę w wysokości odpowiadającej cenie towaru. Muzeum nie zwraca kosztów wysyłki poniesionych przez Użytkownika przy zakupie towaru jak i jego zwrocie.
8. W przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu towaru do Muzeum użytkownik zobowiązany jest do podania swoich danych niezbędnych do zrealizowania przelewu za zakupiony towar, tzn.: imienia i nazwiska, adresu, numeru zamówienia i numeru rachunku bankowego.
9. Muzeum dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Kupujący, chyba że Kupujący wyraźnie zgodził się na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
10. Kupującemu zgodnie z art. 38 Prawa konsumenckiego nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:
  - a) W której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Muzeum nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia umowy,
  - b) W której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Kupującego lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
  - c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
  - d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze



względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

- e) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- f) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- g) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Nabywcy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;
- h) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.

## **VII. RĘKOJMIA**

1. Muzeum ponosi odpowiedzialność względem Kupującego – konsumenta, gdy zakupiony towar ma wady fizyczne lub prawne. W takim przypadku zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Muzeum wyłącza rękojmię za wady towarów w przypadku, gdy Kupującym jest przedsiębiorca.
3. Odpowiedzialność Muzeum wobec Kupującego niebędącego konsumentem obejmuje rzeczywisty rozmiar poniesionej szkody. Muzeum wyłącza odpowiedzialność za szkodę w postaci utraconych korzyści. Odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy ograniczona jest do kwoty, na którą składa się cena towaru oraz koszty dostawy, jakie zostały poniesione przez Kupującego niebędącego konsumentem.
4. Muzeum jest zwolnione z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gdy Kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
5. W przypadku umowy z Kupującym, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od momentu wydania rzeczy, przyjmuje się, że istniała ona w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Nabywcę.

6. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Kupujący może:
  - 1) Złożyć oświadczenie o żądaniu obniżenia ceny;
  - 2) Złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy; chyba, że Muzeum niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Kupującego wymieni towar wadliwy na towar wolny od wad albo wadę usunie. Jeżeli jednak towar był już wymieniony lub naprawiony przez Kupującego albo Kupujący nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady, nie przysługuje mu prawo do wymiany towaru lub usunięcia wady.
7. Nabywca może zamiast zaproponowanego przez Muzeum usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Muzeum, przy czym przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Kupującego inny sposób zaspokojenia.
8. Jeżeli sprzedany towar ma wady, Kupujący może: 1) Żądać wymiany towaru na wolny od wad 2) Żądać usunięcia wady.
9. Muzeum jest obowiązane do wymiany towaru wadliwego na towar wolny od wad albo do usunięcia wady w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia istnienia wady przez Kupującego.
10. Muzeum może odmówić wykonania żądania Kupującego, jeżeli doprowadzenia do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z innym możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności towaru z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
11. Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany do dostarczenia wadliwego towaru na adres reklamacyjny, na koszt Muzeum.
12. Koszt wymiany lub naprawy towaru ponosi Muzeum.

13. Muzeum rozpatruje reklamacje Kupującego w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Kupujący zostanie powiadomiony pisemnie lub mailowo, w zależności od wybranego przez Kupującego sposobu rozpatrzenia reklamacji. Muzeum w terminie 30 dni ustosunkuje się do każdego innego oświadczenia Kupującego, którego nie dotyczy określony w kodeksie cywilnym termin 14 dni (art. 7a Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

## **VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

1. Muzeum jest administratorem Danych Osobowych Użytkowników, na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm.).
2. Muzeum zbiera i przetwarza dane Osobowe Użytkowników w celu i w zakresie niezbędnym do realizacji zamówień.
3. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści jego danych Osobowych oraz ich poprawiania.
4. Podawanie Danych Osobowych jest dobrowolne. Jeżeli podanie Danych Osobowych jest niezbędne w celu realizacji usługi, brak podania tych danych osobowych przez Użytkownika jest równoznaczny z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług przez Muzeum.
5. Uzyskane przez Muzeum Dane Osobowe są poufne.

## **IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu.
3. Gdyby którekolwiek z postanowień regulaminu okazały się nieważne, nie powoduje to naruszenia skuteczności zawartych umów. W takim przypadku zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
4. Prawem właściwym do realizacji umów jest prawo polskie.

5. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
6. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć przy realizacji umów zawartych z wykorzystaniem niniejszego regulaminu jest sąd właściwy miejscowo do Muzeum, chyba że przepisy szczególne stanowią inaczej, w szczególności przepisy dotyczące konsumentów.
7. Regulamin wchodzi w życie z chwilą ogłoszenia do na stronie internetowej [www.bilety.muzeum.torun.pl](http://www.bilety.muzeum.torun.pl).

