

# REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW W RZESZOWSKICH PIWNICACH

## 1. POJĘCIA

- 1.1. „Rzeszowskie Piwnice” – Rzeszowskie Piwnice – interaktywna instytucja kultury z siedzibą: 35-064 Rzeszów, Rynek 26 / dział Estrady Rzeszowskiej z siedzibą: 35-025 Rzeszów, ul. Jagiellońska 24, zarejestrowanej w Rejestrze Instytucji Kultury prowadzonym przez Gminę Miasto Rzeszów pod numerem 04, posiadające NIP: 8130269058
- 1.2. „Regulamin” – *Regulamin sprzedaży internetowej biletów w Rzeszowskich Piwnicach.*
- 1.3. „System” – VisualNet, system rezerwacji i sprzedaży biletów poprzez stronę internetową.
- 1.4. „Strona” – Strona internetowa: <https://bilety.rzeszowskiepiwnice.pl/>, służąca do sprzedaży biletów przez System.
- 1.5. „Kupujący” – każda osoba korzystająca z Systemu, zarówno osoba fizyczna (konsument), podmiot gospodarczy, jak i inna jednostka organizacyjna dokonująca zakupu.
- 1.6. „Bilet na ekspozycję” – bilet wstępu, uprawniający do zwiedzania Rzeszowskich Piwnic, kupowany za pośrednictwem Systemu.
- 1.7. „Bilet na wydarzenie stacjonarne” – bilet wstępu na wydarzenie stacjonarne organizowane przez Rzeszowskie Piwnice lub Estradę Rzeszowską, kupowany za pośrednictwem Systemu,
- 1.8. „Bilet na wydarzenie online” – bilet uprawniający do udziału w wydarzeniu organizowanym przez Muzeum online, kupowany za pośrednictwem Systemu,
- 1.9. „Bilety” – bilety, o których mowa w pkt. 1.6., 1.7., 1.8 Regulaminu.
- 1.8. „Strona płatności” – strona internetowa, administrowana przez firmę Przelwy24.pl  
.....

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży internetowej Biletów z wykorzystaniem Systemu sprzedaży internetowej przez Rzeszowskie Piwnice i Estradę Rzeszowską.
- 2.2. 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 Rzeszowskimi Piwnicami i Estradą Rzeszowską.
- 2.3. Kupujący zobowiązany jest do korzystania z Systemu w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami obowiązującego prawa.
- 2.4. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem:

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.

## **1. ZŁOŻENIE ZAMÓWIENIA**

3.1. Złożenie zamówienia następuje poprzez wykonanie w kolejnych podstronach Systemu następujących czynności przez Kupującego:

3.1.1. wybór dnia, języka oraz ścieżki zwiedzania lub odpowiednio wydarzenia stacjonarnego, wydarzenia online, w którym chce uczestniczyć, a także rodzaju i ilości Biletów,

3.1.2. poprawne wypełnienie obowiązkowych pól Formularza zamówienia.

3.1.3. sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych i szczegółów zamówienia

3.1.4. złożenie oświadczenia o akceptacji warunków niniejszego Regulaminu oraz regulaminu zwiedzania danego oddziału/filii/ekspozycji lub regulaminu uczestniczenia w danym wydarzeniu stacjonarnym/ wydarzeniu online, jeśli taki został ustalony

3.1.5. złożenie zamówienia poprzez kliknięcie w odpowiedni przycisk w Systemie,

3.1.6. przejście do Strony płatności.

3.2. Kupujący, który złożył zamówienie otrzyma na wskazany adres e-mail powiadomienie o przyjęciu zamówienia do realizacji.

3.3. Rzeszowskie Piwnice zastrzegają sobie prawo do ustanowienia limitu ilości Biletów dostępnych w ramach jednego zamówienia.

3.4. Rzeszowskie Piwnice nie ponoszą odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia

## **1. 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. Rzeszowskie Piwnice nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek konsekwencje związane z nieprawidłowościami w funkcjonowaniu banku, wskazanego przez Kupującego w trakcie dokonywania płatności.
- 4.5. Estrada Rzeszowska wystawia faktury na życzenie Kupującego, po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania przez Kupującego w kasie Rzeszowskich Piwnic. Faktury wystawiane są po dokonaniu płatności.
- 4.6. Estrada Rzeszowska nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Kupującego nieprawdziwych lub błędnych danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
- 4.7. Zamówienie jest realizowane po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty z systemu Przelewy24.
- 4.8. 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.
- 4.9. Koszty połączenia w celu pobrania wiadomości e-mail ponosi Kupujący, zgodnie z taryfą swojego operatora.
- 4.10. Estrada Rzeszowska 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. Estrada Rzeszowska będzie honorować wyłącznie Bilet osoby, która w takim przypadku zgłosi się jako pierwsza.
- 4.11. Estrada Rzeszowska nie ponosi odpowiedzialności za skasowanie lub nieodebranie otrzymanych powiadomień przez Kupującego.
- 4.12. Sprzedaż Biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku, z czym Kupujący drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.
- 4.13. Bilet na ekspozycję można kupić najpóźniej w dniu zwiedzania na 100 minut przed zamknięciem Rzeszowskich Piwnic.
- 4.14. Bilet na wydarzenia stacjonarne można kupić najpóźniej w dniu poprzedzającym wydarzenie, do godziny 19.00. Bilet na wydarzenia online można kupić najpóźniej godzinę przed danym wydarzeniem.

## 1. BILETY

5.1. Ceny biletów określa cennik Estrada Rzeszowska. Estrada publikuje ceny biletów na swojej stronie internetowej: <http://estrada.rzeszow.pl>/oraz na stronie Rzeszowskich Piwnic <http://rzeszowskiepiwnice.pl>

- 5.2. Ceny Biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
- 5.3. System umożliwi zakup wybranych Biletów z cennika Rzeszowskich Piwnic.
- 5.4. Brak możliwości zakupu biletu na ekspozycję za pośrednictwem Systemu nie oznacza braku biletów w kasie Rzeszowskich Piwnic.
- 5.5. Bilet na wydarzenia stacjonarne można zakupić poprzez System lub osobiście w Rzeszowskich Piwnicach. Brak możliwości zakupu biletu na wydarzenia stacjonarne za pośrednictwem Systemu jest jednoznaczny z brakiem możliwości zakupu biletów w Rzeszowskich Piwnicach.
- 5.6. 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.
- 5.7. Termin ważności Biletów na ekspozycję zakupionych w kasach oddziałów może się różnić od terminu ważności Biletów zakupionych za pośrednictwem Systemu.
- 5.8. Realizacja biletu na ekspozycje i biletu na wydarzenia stacjonarne następuje poprzez okazanie go pracownikowi Rzeszowskich Piwnic lub Estrady Rzeszowskiej przy wejściu na wystawę lub na wydarzenie. Kupujący może wydrukować Bilety lub okazać je na urządzeniu elektronicznym.
- 5.9. Osoby, które zakupiły ulgowe bilety na ekspozycje lub na wydarzenie, zobowiązane są w dniu wizyty okazać pracownikom Rzeszowskich Piwnic dokumenty uprawniające do zniżki.
- 5.10. Bilety ulgowe okazane bez dokumentu potwierdzającego uprawnienia do zniżki nie będą honorowane i nie podlegają zwrotowi.
- 5.11. Bilety ulgowe przysługują: uczniom, studentom, emerytom, rencistom za okazaniem stosownych dokumentów, a także osobom korzystającym z innych ulg wynikających z przepisów prawa. Bilety bezpłatne przysługują: dzieciom do lat 4 za okazaniem stosownych dokumentów, a także osobom korzystającym z innych ulg wynikających z przepisów prawa.

## **KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**

Zgodnie z Art. 13 Rozporządzeniem 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), zwanym dalej RODO, informuje się, że:

### **1. Administrator danych:**

Administratorem Państwa danych osobowych, jest Estrada Rzeszowska z siedzibą przy ul. Jagiellońskiej 24 , 35-025 Rzeszów, reprezentowana przez Dyrektora Estrady.

### **2. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych:**

Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest poprzez adres e-mail: [iod3@erzeszow.pl](mailto:iod3@erzeszow.pl), lub pisemnie na adres administratora danych.

### **3. Cele i podstawy prawne przetwarzania danych:**

Państwa dane osobowe przetwarzane są w celu:

- a) dokonania rezerwacji i zakupu elektronicznego biletu wstępu do podziemnej trasy turystycznej „Rzeszowskie piwnice” – podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO – realizacja umowy,
- b) wypełnienia obowiązków prawnych (np. obowiązków podatkowo-rozliczeniowych) ciążących na administratorze – art. 6 ust. 1 lit. c) RODO,
- c) ustalenia, dochodzenia lub obrony ewentualnych roszczeń na podstawie prawnego interesu Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f) RODO.

### **4. Odbiorcy danych osobowych:**

Odbiorcami danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do ich uzyskania na podstawie przepisów prawa.

### **5. Okres przechowywania danych osobowych:**

Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji umowy, a po tym czasie przez okres wymagany przepisami prawa lub niezbędny dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń i tylko w zakresie określonym przepisami prawa.

### **6. Prawa osób, których dane dotyczą:**

Przysługuje Państwu prawo do:

- a) dostępu do danych osobowych i ich poprawiania (sprostowania) – na zasadach przewidzianych w art. 15 i 16 RODO,
- b) żądania usunięcia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym) – na zasadach przewidzianych w art. 17 RODO,
- c) ograniczenia przetwarzania danych osobowych – na zasadach przewidzianych w art. 18 RODO,
- d) przenoszenia danych – na zasadach przewidzianych w art. 20 RODO,
- e) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych – na zasadach przewidzianych w art. 21 RODO,
- f) wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), w sytuacji uznania, że podczas przetwarzania Państwa danych osobowych Administrator naruszył przepisy RODO.

### **7. Inne informacje:**

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak ich podania wyklucza możliwość rezerwacji i zakupu elektronicznego biletu wstępu do podziemnej trasy turystycznej „Rzeszowskie piwnice”. Dane osobowe nie będą przetwarzane w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, ani nie będą profilowane.

## **1. REKLAMACJE**

7.1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji Biletów należy przysłać pocztą elektroniczną na adres mailowy [rszowskiepiwnice@rszowskiepiwnice.pl](mailto:rszowskiepiwnice@rszowskiepiwnice.pl)

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 Estradę Rzeszowską w terminie 14 dni od daty ich otrzymania, z wyjątkiem sytuacji, gdy przyczyna reklamacji leży po stronie operatora płatności Przelewy24. W takim przypadku reklamacja zostanie przekazana operatorowi płatności Przelewy24 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 Estrada zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.

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

## **1. ZWROTY**

8.1. Kupujący - osoba fizyczna posiadająca status konsumenta w rozumieniu art. 221 kodeksu cywilnego (tj. zawierająca z Estradą umowę o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), która zawarła umowę o świadczenie przez Rzeszowskie Piwnice usługi zwiedzania wystawy poprzez zakup biletu wstępu na daną wystawę (wraz z ewentualnym zakupem usługi przewodnickiej), biletu na wydarzenie stacjonarne lub wydarzenie online za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line (umowa na odległość), może w terminie 14 dni od dnia zawarcia (tj. od dnia zakupu biletu wstępu na ekspozycję), nie później jednak niż przed terminem zwiedzania lub realizacji wydarzenia stacjonarnego lub wydarzenia online, 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 Estradą usługi zwiedzania wystawy poprzez zakup biletów wstępu na daną

wystawę (wraz z ewentualną opłatą za przewodnika), biletu na wydarzenie stacjonarne lub wydarzenie online za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia zakupu biletów wstępu na wystawę wraz z ewentualną opłatą za przewodnika), nie później jednak niż na 3 dni przed zakupionym terminem zwiedzania lub realizacji wydarzenia stacjonarnego lub wydarzenia online, odstąpić od umowy bez podawania przyczyny.

8.3. Odstąpienie od umowy i zwrot biletów powinien być zgłoszony drogą elektroniczną na adres mailowy: [zwroty@rzeszowskiepiwnice.pl](mailto:zwroty@rzeszowskiepiwnice.pl) 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 Estrada 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 Rzeszowskie Piwnice korzystają 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. Estrada 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. Estrada 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.

## **1. POZOSTAŁE UREGULOWANIA**

9.1. Estrada nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu, przerwy oraz błędy w działaniu Systemu wynikające z jakichkolwiek przyczyn niezależnych od Estrady.

9.2. Estrada nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub dane zagubione lub utracone w sieci Internet z przyczyn niezależnych od Estrady.

9.3. Przed wizytą w Rzeszowskich Piwnicach należy sprawdzić, czy w wybranym dniu Rzeszowskie Piwnice będą otwarte dla zwiedzających. Rzeszowskie Piwnice i Estrada Rzeszowska publikuje informacje dotyczące godzin otwarcia na swoich stronach internetowych.

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

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

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

9.7. W trakcie zwiedzania ekspozycji zwiedzający zobowiązani są do przestrzegania regulaminów zwiedzania, a w przypadku uczestniczenia w wydarzeniach stacjonarnych lub wydarzeniach online – także regulaminów ustalonych dla tych wydarzeń. W przypadku złamania zasad regulaminów, pracownicy Rzeszowskich Piwnic i Estrady Rzeszowskiej 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.

9.8. Estrada zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

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

9.11. Regulamin jest dostępny na stronie Rzeszowskich Piwnic.

9.12. Regulamin obowiązuje od dnia 3 stycznia 2022 r.