

Szczegółowe zasady sprzedaży biletów oraz biletów online na zwiedzanie Trasy Turystycznej i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka

1. W czasie zwiedzania należy bezwzględnie stosować się do zapisów Regulaminu zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka” i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka.
2. Bilety na zwiedzanie Trasy Turystycznej i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka można zakupić:
 - a) on-line na stronie www.kopalnia.pl,
 - b) w kasach Kopalni Soli „Wieliczka” w dniu zwiedzania.
3. Istnieje możliwość zakupu pakietów na zwiedzanie Trasy Turystycznej i Trasy Górniczej, zasady ich zakupu reguluje odrębny regulamin.
4. Turyści zwiedzający Kopalnię w języku polskim oraz w językach obcych wybierają konkretny dzień i godzinę zwiedzania. Ilość miejsc w turach jest ograniczona.

§1

Zasady Ogólne sprzedaży biletów online

1. Zasady sprzedaży **Biletów** wstępu na zwiedzanie Kopalni Soli „Wieliczka” realizowane są w **Systemie** „Internetowa sprzedaż **Biletów**” za pośrednictwem strony www.kopalnia.pl.
2. Każdy **Klient** korzystający z tego **Systemu** może dokonać zakupu **Biletów** po akceptacji zapisów „**Szczegółowe zasady sprzedaży biletów oraz biletów online na zwiedzanie Trasy Turystycznej i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka**”.
3. Sprzedaż **Biletów** dokumentowana jest fakturą VAT.

§2

Definicje

1. **Bilet** - dokument ewidencji zwiedzających Kopalnię wymienialny w kasie na podstawie numeru sprzedaży, stanowiący potwierdzenie zawarcia **Umowy** na zwiedzanie Kopalni Soli „Wieliczka” Trasa Turystyczna między **Usługodawcą** a **Klientem/Kontrahentem**. **Bilet**
2. **Formularz zakupu** - dokument w wersji elektronicznej wykorzystywany do sprzedaży **Biletów** i rejestracji **Klienta** lub **Kontrahenta** w **Systemie**.
3. **Klient** - uznaje się konsumenta, będącego osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, korzystającego z **Systemu** w celu dokonania zakupu **Biletów** wstępu.
4. **Kontrahent** - osoba prawna, fizyczna lub inny podmiot dokonujący z przedsiębiorcą czynności prawnej bezpośrednio związanej z jego działalnością gospodarczą lub zawodową w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego, korzystający z **Systemu** w ramach stałej współpracy, celem dokonania zakupu **Biletów wstępu wymagającego** uprzedniej rejestracji oraz logowania do dedykowanego **Kontrahentowi** konta.
5. **Numer sprzedaży** - unikatowy kod zawierający informacje o numerze seryjnym transakcji, datę oraz godzinę zwiedzania, nadawany przez **System**. Wygenerowanie **Numeru sprzedaży** i realizacja płatności za transakcję jest jednoznaczne z nabyciem **Biletu**.

6. **Operator Systemu** - Kopalnia Soli „Wieliczka” Zakład Mechaniczny Sp. z o.o. z siedzibą w Wieliczce, ul. Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia Wydział XII Gospodarczy pod numerem KRS 0000095741 zajmująca się organizacją ruchu turystycznego w Kopalni Soli „Wieliczka”.
7. **Sprzedaż on-line** – sprzedaż **Biletów** dokonywana w czasie rzeczywistym poprzez internetowy **System** sprzedaży za pośrednictwem strony <https://www.ebilety.kopalnia.pl/>.
8. **System** – program komputerowy „Internetowa sprzedaż biletów” dla turystów, służący do sprzedaży **Biletów** on-line na zwiedzanie w języku polskim lub językach obcych, udostępniony na stronie internetowej pod adresem <https://www.ebilety.kopalnia.pl/>.
9. **Umowa** - umowa na zwiedzanie zawierana przez **Klienta lub Kontrahenta z Usługodawcą** w momencie sprzedaży **Biletów**.
10. **Usługodawca** - Kopalnia Soli „Wieliczka” Spółka Akcyjna z siedzibą w Wieliczce, Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia Wydział XII Gospodarczy pod numerem KRS 0000278401, NIP: 683-000-34-27, REGON: 000041683.
11. **Zasady sprzedaży biletów online** – niniejszy dokument, którego akceptacja następuje w momencie sprzedaży **Biletów**.

§3

Zakup i otrzymanie biletów

1. **Klient lub Kontrahent** za pośrednictwem **Systemu** dokonuje zakupu biletu na określoną godzinę w danym dniu dostępnym dla zwiedzających.
2. **Sprzedaż on-line** dokonywana jest nie mniej niż 2 godziny i nie więcej niż 244 dni przed planowaną datą i godziną zwiedzania.
3. Warunkiem zakupu **Biletów** wstępu jest:
 - zapłacenie pełnej ceny **Biletów**,
 - W przypadku **Klienta** podanie aktywnego adresu e-mail, imienia i nazwiska, oraz prawidłowe wypełnienie i wysłanie przez **Klienta Formularza zakupu**, a także akceptacja niniejszych zasad,
 - W przypadku **Kontrahenta** podanie aktywnego adresu email, pełnej nazwy **Kontrahenta**, numeru **NIP** oraz prawidłowe wypełnienie i wysłanie przez **Kontrahenta Formularza zakupu**, a także akceptacja niniejszych zasad.
4. **Klient** w ramach jednej transakcji może zakupić **Bilety** dla maksymalnie **10** osób.
5. **Kontrahent** w ramach jednej transakcji może zakupić **Bilety** dla maksymalnie **40** osób.
6. **Usługodawca** oraz **Operator Systemu** nie ponoszą odpowiedzialności za brak dostępu do **Systemu** z przyczyn niezależnych od **Usługodawcy i Operatora** lub ze względów bezpieczeństwa.
7. **Operator Systemu** informuje o prawie wprowadzenia przerwy w dostępie do **Systemu** spowodowanej przyczynami niezależnymi od Operatora Systemu lub na skutek działań technicznych Operatora Systemu. **Operator Systemu** zobowiązuje się ograniczyć ten czas do koniecznego minimum.
8. **Klient lub Kontrahent** jest zobowiązany potwierdzić przed momentem zatwierdzenia zamówienia na stronie internetowej, że jego zakup jest związany z obowiązkiem zapłaty kosztów zatwierdzonego zamówienia. Przedmiotowe potwierdzenie następuje poprzez

- zaznaczenie przez **Klienta lub Kontrahenta** na formularzu zamówienia osobnej zakładki o treści: „ZAMÓWIENIE Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY”.
9. Zakup **Biletu** wstępu następuje po zapłaceniu pełnej ceny **Biletów** poprzez oferowany system płatności lub **BLIK**. Wszystkie transakcje z niżej wymienionymi formami płatności są obsługiwane przez firmę eCard S.A. lub **BLIK**, które zapewniają bezpieczną realizację transakcji.
 - a. Płatności kartą: w momencie zakupu karta płatnicza o numerach podanych przez **Klienta lub Kontrahenta** zostaje obciążona kwotą stanowiącą równowartość należności za **Bilety**. Negatywny wynik autoryzacji uniemożliwia realizację transakcji.
 - b. Płatność przelewem (płatność dostępna tylko dla **Klientów lub Kontrahentów** posiadających konto bankowe w banku na terytorium Polski obsługiwany przez system eCard S.A.): aby dokonać płatności przelewem elektronicznym, na koncie bankowym należy posiadać kwotę stanowiącą równowartość należności za **Bilety**. Rachunek zostaje obciążony natychmiast po dokonaniu zakupu **Biletów**.
 10. **Klient lub Kontrahent** ponosi ryzyko kursowe w przypadku, gdy waluta rozliczeniowa karty płatniczej jest inna niż PLN.
 11. Po uzyskaniu elektronicznego potwierdzenia z systemu autoryzacji eCard i spełnieniu warunków o których mowa w niniejszym paragrafie, **Klient** powinien okazać odpowiedni **Numer sprzedaży**.
 - a. Wydrukowanie potwierdzenia dokonanej transakcji sprzedaży zawierającej **Numeru sprzedaży** jest dla **Klienta lub Kontrahenta** dowodem uprawniającym do odbioru **Biletów**.
 - b. Po okazaniu tego potwierdzenia z **Numerem sprzedaży** w kasie biletowej **Usługodawcy** w dniu zwiedzania **Klient lub Kontrahent** otrzyma właściwe **Bilety** wstępu i w przypadku **Klienta** fakturę VAT za dokonany zakup.
 12. Dokonanie zakupu **Biletów** za pośrednictwem **Systemu** jest jednoznaczne z akceptacją, „Regulaminu zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka” i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka ” wraz z załącznikami oraz ceny **Biletów** określonej na stronie www.kopalnia.pl, a także żądaniem wystawienia faktury VAT przez **Operatora Systemu**.
 13. Po zaksięgowaniu wpłaty za zakup **Biletów** do **Kontrahenta**, na podany przez niego adres e-mail automatycznie zostaje wysłana faktura VAT.

§4

Potwierdzenie zakupu Biletów

1. Sprzedaż dostępna jest w trybie natychmiastowym (on-line). System automatycznie wysyła potwierdzenie zakupu na wskazany przez **Klienta lub Kontrahenta** w **Formularzu zakupu** adres e-mail.
2. Potwierdzenie zakupu zawiera wszystkie dane dotyczące zakupu w tym **Numer sprzedaży**, imię i nazwisko osoby lub nazwę **Kontrahenta**, który zgłosił się do kasy biletowej **Usługodawcy**. **Usługodawca** potwierdzi zawarcie Umowy na odległość dokumentem cyfrowym przesłanym na adres poczty elektronicznej podany w **Formularzu zakupu**. Potwierdzenie dodatkowo zawierać będzie istotne informacje zawarte w „Regulaminie zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka” i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka” wraz z załącznikami.
3. Po okazaniu potwierdzenia w kasie biletowej w dniu zwiedzania:

- **Klient** otrzyma właściwe **Bilety** wstępu oraz fakturę VAT, przy czym zastrzega się możliwość wcześniejszego odbioru faktury VAT (tj. przed dniem zwiedzania).
 - **Kontrahent** otrzyma właściwe **Bilety**.
4. **System** umożliwi **Klientowi lub Kontrahentowi** zmianę terminu zwiedzania po dokonaniu przez niego transakcji zakupu.
- a. Zmiana terminu zwiedzania jest możliwa nie później niż 1 dzień przed planowaną datą zwiedzania.
 - b. Nowy termin zwiedzania dotyczyć może miesiąca, na który pierwotnie dokonano zakupu lub najpóźniej miesiąca następnego.
 - c. Wszystkie bilety zakupione na planowaną datę zwiedzania w ramach jednej transakcji zostaną przeniesione na nowy termin ustalony przez strony.

§5

Odstąpienie od Umowy

Usługodawca informuje, że stosownie do treści art. 38 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz.287 z późn. zm.), **Klientowi** nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

§6

Dane osobowe

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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 lub "RODO") informuję, iż:
 - a. **Administratorem** Pani/Pana danych osobowych jest – Kopalnia Soli "Wieliczka" S.A., Park Kingi 1, 32-020 Wieliczka.
 - b. Przestrzeganie zasad ochrony danych w Kopalnia Soli "Wieliczka" S.A., nadzoruje wyznaczony Inspektor Ochrony Danych z którym można skontaktować się poprzez email: iod.sa@kopalnia.pl lub telefonicznie +48 12 278 71 14.
 - c. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą jako niezbędne do wykonania umowy sprzedaży **Biletu**, której jest Pan/Pani stroną, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO.
 - d. Odbiorcą Pani / Pana danych osobowych mogą być upoważnieni pracownicy Administratora, firmy z branży IT, kancelarie prawne oraz inne podmioty przetwarzające dane osobowe na zlecenie Administratora na podstawie umowy i zgodnie z jego poleceniami, w tym Kopalnia Soli „Wieliczka” Zakład Mechaniczny Sp. z o.o. (operator zapewniający obsługę ruchu turystycznego na terenie Kopalni Soli „Wieliczka”) - jako podmioty przetwarzające, z zastrzeżeniem innych podmiotów, którym obowiązek udostępnienia danych wynika z przepisów prawa.
2. Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego (tj. państwa nienależącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego) i / lub organizacji międzynarodowej.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym realizacji **Umowy** sprzedaży zgodnie z przepisami prawa podatkowego, z uwzględnieniem właściwych terminów przedawnienia roszczeń.
4. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Pani/Panu następujące prawa:

- a. prawo dostępu do treści danych (zgodnie z art. 15 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - b. prawo do sprostowania danych (zgodnie z art. 16 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - c. prawo do usunięcia danych (zgodnie z art. 17 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - d. prawo do ograniczenia przetwarzania danych (zgodnie z art. 18 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - e. prawo do przenoszenia danych (zgodnie z art. 20 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - f. prawo do wniesienia sprzeciwu, (zgodnie z art. 21 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych),
 - g. prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych Panią/Pana dotyczących narusza przepisy Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
5. Realizację w/w praw można zrealizować poprzez wysyłkę maila na adres online@kopalnia.pl lub iod.sa@kopalnia.pl.
 6. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne, ale jest niezbędnym warunkiem do wykonania zawartej **Umowy sprzedaży Biletu**.
 7. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych nie będzie wiązało się z podejmowaniem decyzji, opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

§7

Prawa i obowiązki stron

1. **Klient lub Kontrahent** zobowiązany jest:
 - a. Korzystać z **Systemu** zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami niniejszych „Zasad” oraz dobrymi obyczajami.
 - b. Nie przenosić praw wynikających z zawarcia **Umowy** na osoby trzecie.
 - c. Podać prawdziwe dane osobowe dotyczące płatności kartą.
2. **Klient lub Kontrahent** oświadcza, że wszelkie informacje dostarczone przez niego w trakcie korzystania z **Systemu** są prawdziwe i zgodne z jego najlepszą wiedzą.
3. **Klientowi lub Kontrahentowi** przysługuje prawo złożenia reklamacji w formie pisemnej. W tym celu powinien skontaktować się z **Operatorem Systemu** za pośrednictwem poczty elektronicznej online@kopalnia.pl do 14 dni od dnia zawarcia **Umowy**. **Klient lub Kontrahent** jest zobowiązany do dostarczenia wszelkich informacji i dokumentacji dotyczących składanej reklamacji.
4. **Klient lub Kontrahent** oświadcza, że znane mu są konsekwencje cywilnoprawne i prawno-karne działań niezgodnych z obowiązującym w Polsce porządkiem prawnym, oraz przyjmuje do wiadomości, że o działaniach mających znamiona czynu zagrożonego (niedozwolonego) przez ustawę (oszustwo, itp.) będą informowane właściwe organy ochrony prawa, co nie wyłącza dochodzenia naprawienia szkody na drodze cywilnej.
5. **Usługodawca** ma prawo odstąpić od **Umowy** w przypadku naruszenia przez **Klienta lub Kontrahenta** niniejszych **Zasad**, w szczególności podania nieprawidłowych danych osobowych i danych dotyczących karty płatniczej.
6. W przypadku wystąpienia okoliczności, które uniemożliwiają zwiedzanie w terminie wynikającym z dokonanego zamówienia z winy **Operatora Systemu**, **Operator Systemu**

zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań w celu realizacji usługi w nowym terminie ustalonym przez strony.

7. Umowa sprzedaży **Biletów** zawierana jest zgodnie z prawem polskim.
8. Prawa i obowiązki stron wynikające z zawartej umowy sprzedaży **Biletów** regulowane są w ustawie z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz.U. z 2020 r., poz. 287 z późn. zm.) oraz w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r. poz. 1740z późn. zm.). Postanowienie ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta mają zastosowanie do umów **sprzedaży Biletów** zawartych od dnia 25 grudnia 2014 roku.

[E-mail: online@kopalnia.pl](mailto:online@kopalnia.pl)

Pomoc techniczna: tech.ebilety@kopalnia.pl

Serwis techniczny/ zgłaszanie błędów: tech.ebilety@kopalnia.pl