

Załącznik nr 2 do Regulaminu zwiedzania Kopalni Soli „Wieliczka” i Podziemnej Ekspozycji Muzeum Żup Krakowskich Wieliczka z dnia 29.09.2021 r.

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.ebilety.kopalnia.pl,
 - b. w kasach zlokalizowanych na terenie Kopalni 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.
5. Ilość miejsc w turach jest ograniczona.

§1

Zasady Ogólne sprzedaży biletów online

1. Sprzedaż Biletów wstępu na zwiedzanie Kopalni Soli „Wieliczka” realizowana jest w Systemie „Internetowa sprzedaż Biletów” za pośrednictwem strony www.ebilety.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 potwierdzana jest dokumentem sprzedaży.

§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.
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 – w celu przeprowadzenia procesu rejestracji prosimy o wysłanie wiadomości pod adres email: rezerwacja@kopalnia.pl.
5. **Numer sprzedaży** – unikatowy kod zawierający informacje o numerze systemowym 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” Wsparcie 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 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 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. Minimalny oraz maksymalny termin na jaki prowadzona jest sprzedaż biletów online podany został na stronie www.ebilety.kopalnia.pl.
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 sprzedaży biletów online.
 - W przypadku Kontrahenta zakup biletów online wymaga uprzedniej rejestracji oraz logowania do dedykowanego Kontrahentowi konta – w celu przeprowadzenia procesu rejestracji prosimy o wysłanie wiadomości pod adres email: rezerwacja@kopalnia.pl, podanie aktywnego adresu email, pełnej nazwy Kontrahenta, numeru NIP oraz prawidłowe wypełnienie i wysłanie przez Kontrahenta Formularza zakupu, a także akceptacja niniejszych Zasad sprzedaży biletów online.

- W przypadku Kontrahenta bez numeru NIP zakup wymaga uprzedniej rejestracji oraz logowania do dedykowanego Kontrahentowi konta - w celu przeprowadzenia procesu rejestracji prosimy o wysłanie wiadomości pod adres email: rezerwacja@kopalnia.pl, podania aktywnego adresu email, pełnej nazwy Kontrahenta, oraz prawidłowe wypełnienie i wysłanie przez Kontrahenta Formularza zakupu, a także akceptacja niniejszych Zasad sprzedaży biletów online.
4. Maksymalna ilość Biletów jaką Klient lub Kontrahent może zakupić w ramach jednej transakcji podana została na stronie www.ebilety.kopalnia.pl.
 5. Usługodawca oraz Operator Systemu nie ponoszą odpowiedzialności za brak dostępu do Systemu z przyczyn niezależnych od Usługodawcy i Operatora lub ze względów bezpieczeństwa.
 6. Operator Systemu zastrzega sobie prawo do 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.
 7. Klient lub Kontrahent jest zobowiązany w momencie zatwierdzenia zamówienia, do potwierdzenia 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”.
 8. Zakup Biletu wstępu następuje po zapłaceniu pełnej ceny Biletów za pośrednictwem operatora szybkich płatności eCard, który zapewnia bezpieczną realizację transakcji.
 9. Klient lub Kontrahent ponosi ryzyko kursowe w przypadku, gdy waluta rozliczeniowa karty płatniczej jest inna niż PLN.
 10. 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.
 11. Po zaksięgowaniu wpłaty za zakup Biletów do Klienta lub Kontrahenta, na podany przez niego adres e-mail automatycznie zostaje wysłane potwierdzenie transakcji. Dodatkowo Kontrahent otrzymuje dokument sprzedaży z numerem NIP.

§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 systemowy, imię i nazwisko osoby lub nazwę Kontrahenta, który zgłosi 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 formie wydruku lub elektronicznej w kasie biletowej w dniu zwiedzania:

- Klient otrzyma właściwe Bilety wstępu oraz dokument sprzedaży,
 - Kontrahent otrzyma właściwe Bilety – uwaga dokument sprzedaży został wysłany, po zaksięgowaniu wpłaty, na wskazany w formularzu adres email.
4. System umożliwi Klientowi lub Kontrahentowi zmianę terminu zwiedzania po dokonaniu przez niego transakcji zakupu.
- a. Zmiana terminu zwiedzania jest możliwa nie później niż 24 godziny przed planowaną datą i godziną zwiedzania.
 - b. Wszystkie bilety zakupione na planowaną datę zwiedzania w ramach jednej transakcji zostaną przeniesione na nowy termin ustalony przez strony.

§5

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” Wsparcie 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.

§6

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.
9. 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 lub Kontrahentowi, który z dokonał zakupu biletów, nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy.

Obsługa biletów online: online@kopalnia.pl

Pomoc techniczna: tech.ebilety@kopalnia.pl