

**Regulamin
rezerwacji oraz sprzedaży oferty
Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku**

I. Definicje

1. **Sprzedawca/Muzeum** – Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku z siedzibą w Sulejówku, adres: Aleja Piłsudskiego 29, 05-070 Sulejówek, NIP: 8222284551, REGON: 141773282, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury, Dziedzictwa Narodowego pod nr 80/2008;
2. **Kompleks w Sulejówku** – w skład kompleksu wchodzi: budynek główny, ogród historyczny wraz z dworkiem „Milusin” i „Drewniakiem” oraz Willa Bzów;
3. **Oddział** – oddział Muzeum zlokalizowany w Łodzi (91-417), przy ul. Wschodniej 19, funkcjonujący pod nazwą „BIBUŁA” – TAJNA DRUKARNIA Józefa i Marii Piłsudskich;
4. **Bilet** – dokument udostępniany odpłatnie uprawniający do korzystania z odpłatnej Oferty biletowanej Muzeum;
5. **Bilet specjalny** - dokument udostępniany nieodpłatnie w szczególnych sytuacjach, uprawniający do korzystania z odpłatnej Oferty biletowej Muzeum np. dla opiekuna osoby z niepełnosprawnością (bilet bezpłatny), dla dzieci poniżej 7 roku życia (bilet kontrolny);
6. **Dane Kupującego** – dane Kupującego niezbędne do realizacji procesu zakupu: obowiązkowo: imię i nazwisko, adres e-mail, opcjonalnie: telefon;
7. **Dane dostawy** – dane teleadresowe niezbędne do realizacji dostawy zamówionych Produktów: imię i nazwisko lub nazwa firmy, ulica, numer domu, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj, adres-email Odbiorcy, numer telefonu Odbiorcy;
8. **Dane do faktury** – imię i nazwisko, lub/i nazwa firmy lub inne dane identyfikujące Kupującego, NIP, REGON, adres Kupującego (ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, miejscowość, kraj);
9. **Dzień roboczy** – jeden z dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
10. **Dostawa** – usługa przewozowa dokonywana za pośrednictwem firmy kurierskiej wraz z określeniem kosztów wymienionych w cenniku dostaw znajdującym się na stronie bilety.muzeumpilsudski.pl;
11. **Dowód zakupu/Dokument sprzedaży** – paragon fiskalny, paragon internetowy, faktura;
12. **Kasy biletowe/Kasy** – miejsca stacjonarnej sprzedaży Biletów i Produktów oraz wydawania Wejściówek/Biletów specjalnych. Kasa biletowa Kompleksu w Sulejówku mieści się w holu budynku głównego Muzeum, a kasa biletowa Oddziału w lokalu na parterze budynku z wejściem od ul. Wschodniej. Aktualne dni i godziny otwarcia Kas są publikowane na stronie internetowej Muzeum. Kasy są zamykane:

- a) w Kompleksie w Sulejówku na jedną godzinę przed zamknięciem wystawy stałej lub w momencie rozpoczęcia innego wydarzenia stacjonarnego biletowanego, jeżeli wydarzenie rozpoczyna się później;
- b) w Oddziale w Łodzi na 30 minut przed zamknięciem wystawy stałej lub w momencie rozpoczęcia innego wydarzenia stacjonarnego biletowanego, jeżeli wydarzenie rozpoczyna się później;

Kasy przyjmują płatność w polskich złotych (PLN) oraz akceptują karty płatnicze. Informacja o rodzajach obsługiwanych kart dostępna jest przy Kasach oraz na stronie internetowej Muzeum;

- 13. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca u Sprzedawcy zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 14. **Przedsiębiorca na prawach Konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca ze Sprzedawcą Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnianego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- 15. **Konto Użytkownika** – konto w systemie sprzedaży, w którym przechowywane są dane o Użytkownikach, umożliwiające Użytkownikom Sklepu internetowego m. in. skrócenie procesu zakupowego, przegląd historii Zamówień, zarządzanie Danymi do faktur;
- 16. **Koszyk** – wirtualne miejsce dodawania wybranych Produktów, Biletów, Biletów specjalnych lub Wejściówek w celu dokonania zakupu;
- 17. **Kupujący** – (1) osoba fizyczna; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę sprzedaży ze Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu internetowego, w Sklepie muzealnym lub w drodze wiadomości e-mail, mogąca być jednocześnie Użytkownikiem;
- 18. **Logowanie** – wpisanie danych (loginu i hasła) ustalonych podczas Rejestracji Konta, w celu uzyskania dostępu do funkcji oferowanych przez Konto Użytkownika;
- 19. **Odbiorca Przesyłki** – osoba wskazana jako adresat przesyłki;
- 20. **Oferta biletowana** – zwiedzanie wystaw oraz wszystkie wydarzenia stacjonarne i online organizowane przez Muzeum i wymagające posiadania Biletu, Biletu specjalnego lub Wejściówki;
- 21. **Produkt** – dostępna w Sklepie internetowym lub w Sklepie muzealnym lub w Kasach rzecz ruchoma (towar) będąca przedmiotem Umowy sprzedaży między Kupującym, a Sprzedawcą;
- 22. **Przesyłka** – produkty skompletowane i spakowane zgodnie ze złożonym przez Kupującego Zamówieniem, przekazane do Dostawy;
- 23. **Regulamin** – Regulamin rezerwacji oraz sprzedaży oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku;
- 24. **Rejestracja Konta** – jednorazowa czynność polegająca na założeniu Konta Użytkownika poprzez podanie niezbędnych danych oraz samodzielne ustalenie loginu i hasła;
- 25. **Sklep internetowy** – Sklep internetowy prowadzony przez Muzeum, dostępny pod adresem bilety.muzeumpilsudski.pl, sprzedający Bilety i Produkty oraz dystrybuujący Wejściówki i Bilety specjalne za pośrednictwem Internetu, umożliwiający zakupy/dystrybucję 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;

26. **Sklep muzealny** – sklep stacjonarny prowadzony przez Muzeum w jego siedzibie (Al. Józefa Piłsudskiego 29 w Sulejówku, budynek główny), sprzedający Produkty;
27. **Użytkownik** – osoba, która dokonała Rejestracji konta w Sklepie internetowym, może być jednocześnie Kupującym;
28. **Wejściówka** – dokument uprawniający do korzystania z nieodpłatnej Oferty biletowanej Muzeum;
29. **Zamówienie** – oświadczenie woli oznaczone indywidualnym numerem, składane przez Kupującego za pomocą Sklepu internetowego lub u pracownika Działu Obsługi Zwiedzających i prowadzące do zawarcia umowy sprzedaży Biletu lub Produktu ze Sprzedawcą lub wydania Wejściówki lub Biletu specjalnego.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady rezerwacji Biletów, Biletów specjalnych lub Wejściówek i sprzedaży będących w ofercie Muzeum Produktów lub Biletów, jak również tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Część Regulaminu dotycząca usług świadczonych drogą elektroniczną tj. za pośrednictwem Sklepu internetowego wydana została na podstawie art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie na stronie <https://bilety.muzeumpilsudski.pl/index/regulamin-rezerwacji-oraz-sprzedazy-oferty-muzeum-jozefa-pilsudskiego-w-sulejowku.html>, w formie umożliwiającej jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego Kupującego oraz jego wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.
4. Zasady zwiedzania i uczestnictwa w wydarzeniach stacjonarnych i online organizowanych przez Muzeum określa Regulamin zwiedzania i uczestnictwa w wydarzeniach stacjonarnych i online organizowanych przez Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku (dalej „Regulamin zwiedzania”).
5. Informacje dotyczące oferty Muzeum:
 - a) Wystawa stała – wystawa poświęcona życiu i działalności Józefa Piłsudskiego, znajdująca się w budynku głównym Kompleksu w Sulejówku;
 - b) Dworek „Milusin” – zabytkowy dom rodzinny Józefa Piłsudskiego w Kompleksie w Sulejówku;
 - c) Ogród historyczny – ogród w Kompleksie w Sulejówku, na którego terenie mieści się Dworek „Milusin” i „Drewniak”, zachowany na wzór ogrodu z czasów Józefa Piłsudskiego. „Drewniak” nie jest obiektem dopuszczonym do zwiedzania;
 - d) Willa Bzów – miejsce wystaw czasowych oraz działań skierowanych do społeczności lokalnej Sulejówka;
 - e) Wystawa „Walka słowem” – wystawa stała prezentowana w Oddziale w Łodzi;
 - f) Wydarzenia stacjonarne – wydarzenia organizowane przez Muzeum w Kompleksie w Sulejówku i w Oddziale w Łodzi;
 - g) Wydarzenia online – wydarzenia organizowane przez Muzeum odbywające się w internecie za pośrednictwem m. in. internetowych platform komunikacyjnych, platform do wideokonferencji, mediów społecznościowych i in.;
 - h) Oferta edukacyjna – zajęcia przeznaczone dla grup przedszkolnych i szkolnych. Szczegóły dotyczące aktualnej oferty edukacyjnej znajdują się na stronie internetowej Muzeum;

- i) Wystawy czasowe – wystawy własne Muzeum lub wystawy obce organizowane na terenie Kompleksu w Sulejówku lub w Oddziale w Łodzi (w budynkach i na wolnym powietrzu) i ograniczone w czasie;
 - j) Oferta Produktów – oferta towarów, w szczególności wydawnictwa i pamiątki muzealne sprzedawane w Sklepie muzealnym, Sklepie internetowym oraz Kasach biletowych. Oferta Produktów dostępnych w Sklepie internetowym, w Sklepie muzealnym i w Kasach może się różnić pod względem rodzaju asortymentu i cen. Ceny oferowanych Produktów są cenami detalicznymi brutto określonymi w polskich złotych (PLN) i zawierają podatki.
6. Wstęp do budynku głównego Kompleksu w Sulejówku jest nieodpłatny i nie wymaga posiadania Biletu/Biletu specjalnego/Wejściówki. Wstęp na Wystawę stałą, do Dworku „Milusin” i Ogrodu historycznego oraz na Wystawę „Walka słowem” jest odpłatny i wymaga posiadania Biletu/Biletu specjalnego za wyjątkiem każdej środy, kiedy do wstępu wystarczy Wejściówka. Wydarzenia stacjonarne i online mogą być odpłatne lub nieodpłatne. Informacja o odpłatności poszczególnych wydarzeń znajduje się na stronie internetowej Muzeum.
 7. Wstęp na Wystawy czasowe może być biletowany lub niebiletowany, płatny lub bezpłatny. Informacja o formule udostępniania, sposobach zwiedzania i odpłatności poszczególnych Wystaw czasowych znajduje się na stronie internetowej Muzeum.
 8. W Kompleksie w Sulejówku oraz w Oddziale w Łodzi środa jest dniem nieodpłatnego zwiedzania. Dotyczy to Wystawy stałej i Dworku „Milusin” wraz z Ogrodem historycznym oraz wystawy „Walka słowem”. Brak opłat nie dotyczy usług dodatkowych, np. usługi przewodnickiej, które są płatne wg aktualnego cennika.
 9. Bilety ulgowe uprawniają do wstępu na zwiedzanie lub wydarzenia wyłącznie z ważnym dokumentem poświadczającym prawo do ulgi.
 10. Bilety zniżkowe z Kartą Dużej Rodziny można nabyć wyłącznie w Kasach biletowych.
 11. Dzieci w wieku do lat 7 są zwolnione z opłaty za zwiedzanie Wystawy stałej, Dworku „Milusin” wraz z Ogrodem historycznym oraz Wystawy „Walka słowem”. Wejście wymaga uprzedniego pobrania bezpłatnego Biletu specjalnego (kontrolnego) w Kasach biletowych lub w Sklepie internetowym. Powyżej opisane zwolnienie nie dotyczy oprowadzań z przewodnikiem po Wystawie stałej na zasadzie „dołącz do grupy” ani innych wydarzeń odpłatnych.
 12. Zakup Biletów jest możliwy – pod warunkiem ich dostępności – w Kasach biletowych, przez Sklep internetowy lub w drodze rezerwacji e-mailowej za pośrednictwem Działu Obsługi Odwiedzających. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego zarządzania dostępnością Biletów na poszczególne wydarzenia w różnych kanałach sprzedaży. Brak dostępności Biletów w jednym z kanałów nie jest równoznaczny z całkowitym brakiem możliwości zakupu Biletu.
 13. Na wydarzenia bezpłatne obowiązują Wejściówki. Jedna osoba może pobrać maksymalnie dwie Wejściówki na wydarzenie bezpłatne stacjonarne oraz jedną Wejściówkę na wydarzenie bezpłatne online.
 14. Regulaminy, szczegółowe informacje dotyczące wydarzeń, cennik Biletów i usług (podane w polskich złotych) z uprawnieniami do ulg, dni i godziny otwarcia Kompleksu w Sulejówku oraz Oddziału w Łodzi, informacje dla osób z niepełnosprawnościami oraz dodatkowe informacje dla zwiedzających są dostępne na stronie internetowej Muzeum: www.muzeumpilsudski.pl, w Kasach biletowych lub pod numerem telefonu: 22 77 88 000.

15. Dział Obsługi Odwiedzających jest czynny w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 09.00-17.00, telefon: 22 77 88 000, e-mail: info@muzeumpilsudski.pl.
16. Sklep muzealny jest czynny w godzinach otwarcia Kompleksu w Sulejówku, telefon: 22 778 80 07, e-mail: sklepmuzealny@muzeumpilsudski.pl.
17. W uzasadnionych przypadkach, Muzeum zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji i sprzedaży opisanych w kolejnych częściach, a także prawo do odwołania wydarzenia.

III. Zasady zakupu Biletów i Produktów oraz pobierania Wejściówek/Biletów specjalnych w Sklepie internetowym

a) Postanowienia wspólne

1. Zakup Biletu, Produktu, zamówienie Wejściówki/ Biletu specjalnego lub korzystanie innych usług za pośrednictwem Sklepu internetowego jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. Operatorem systemu płatności internetowych jest PayU S.A. na zasadach określonych w regulaminie świadczenia usług tego podmiotu.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo do jednostronnego decydowania o zawartości i ofercie Sklepu internetowego, dokonywania w nim zmian i modyfikacji bez konieczności wcześniejszego uprzedzenia Kupujących i Użytkowników oraz do zawieszenia działalności Sklepu internetowego.
4. Do korzystania ze Sklepu internetowego, w szczególności do przeglądania oferty Produktów niezbędne jest urządzenie z dostępem do sieci Internet oraz zainstalowaną przeglądarką internetową (typu np. Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera) oraz skrzynka poczty elektronicznej z aktywnym adresem e-mail.
5. Muzeum nie odpowiada za błędy w wyświetlaniu i działaniu Sklepu internetowego wynikające z problemów lub braków technicznych z przyczyn niezależnych od Muzeum lub z przyczyn leżących po stronie Kupującego lub Użytkownika (np. niestabilność połączenia internetowego, przerwy u dostawców usług teleinformatycznych, korzystanie z nieaktualnego oprogramowania lub wersji przeglądarki internetowej przez Kupującego lub Użytkownika).
6. Muzeum nie gwarantuje, że korzystanie ze Sklepu internetowego będzie przebiegało bez błędów, wad czy przerw.
7. Za pośrednictwem Sklepu internetowego Kupujący ma możliwość zakupu Biletów, Produktów, a także pobierania Wejściówek/ Biletów specjalnych na wydarzenia bezpłatne.
8. Zakup Biletu lub Produktu oraz pobranie Wejściówki lub Biletu specjalnego w Sklepie internetowym można zrealizować:
 - a) bez Rejestracji Konta Użytkownika – każdy zakup wymaga osobnego podania Danych Kupującego/Danych dostawy/Danych do faktury;
 - b) z Rejestracją Konta Użytkownika, która jest usługą nieodpłatną.
9. Rejestracja Konta Użytkownika polega na jednorazowym wprowadzeniu Danych Kupującego, niezbędnych do realizacji zakupów w Sklepie Internetowym. Po zalogowaniu na Konto Użytkownika, wprowadzone dane będą zapamiętane, co skraca proces przy kolejnych zakupach dzięki automatycznemu uzupełnianiu danych w formularzach. Użytkownik może również zapisać

na swoim koncie Dane dostawy i Dane do faktury, dowolnie nimi zarządzać oraz przeglądać historię Zamówień.

10. Użytkownik po Rejestracji Konta otrzymuje na adres e-mail wiadomość z potwierdzeniem utworzenia Konta Użytkownika.
11. Użytkownik ma możliwość samodzielnej, wielokrotnej zmiany hasła, a także odzyskania hasła w przypadku jego zapomnienia lub utraty.
12. Użytkownik może w dowolnym momencie zwrócić się do Muzeum o usunięcie Konta Użytkownika.
13. Muzeum zastrzega sobie prawo do usuwania nieaktywnych Kont Użytkowników, tzn. Kont, na które nie logowano się co najmniej od 2 lat.
14. Informacje o Ofercie biletowanej i ofercie Produktów dostępnych w Sklepie internetowym oraz statusie realizacji Zamówienia można uzyskać w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 pod adresem e-mail: info@muzeumpilsudski.pl (Oferta biletowana) lub sklep@muzeumpilsudski.pl (oferta Produktów), bądź pod numerem telefonu: 22 77 88 000.
15. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmiany dni i godzin realizacji Zamówień lub kontaktu ze Sklepem internetowym, o czym poinformuje na stronie internetowej Muzeum www.muzeumpilsudski.pl.
16. Umowy zawierane poprzez Sklep internetowy zawierane są w języku polskim oraz na prawie polskim.
17. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Kupującego oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Kupującego.

b) Zakup Biletów i pobieranie Wejściówek/Biletów specjalnych

1. Na potrzeby niniejszej części Regulaminu wyróżnia się następujące kategorie Biletów:
 - a) Bilety indywidualne: obowiązują dla zwiedzających indywidualnych oraz grup zorganizowanych do 9 osób i dotyczą zwiedzania oraz płatnych wydarzeń stacjonarnych i online;
 - b) Bilety grupowe: obowiązują dla grup zorganizowanych od 10 osób i dotyczą zwiedzania samodzielnego wystawy stałej, wystawy „Walka słowem”, a także zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność wystawy stałej lub dworku „Milusin” wraz z ogrodem historycznym oraz wystawy „Walka słowem”.
 - c) Bilety łączone: obowiązują dla zwiedzających indywidualnych oraz grup zorganizowanych do 9 osób. Obejmują oprowadzanie z przewodnikiem po dworku „Milusin” wraz z ogrodem historycznym na zasadzie „dołącz do grupy” w dniu i o godzinie wskazanej na Bilecie oraz wstęp na wystawę stałą i zwiedzanie samodzielne przez cały dzień w godzinach otwarcia wystawy.
2. Zakup Biletów lub pobranie Wejściówek/Biletów specjalnych poprzez Sklep internetowy jest możliwe (pod warunkiem ich dostępności):
 - a) najpóźniej na 90 minut przed rozpoczęciem – w przypadku zwiedzania samodzielnego lub wydarzenia stacjonarnego;
 - b) najpóźniej na 24 godziny przed rozpoczęciem – w przypadku wydarzenia online.

Muzeum zastrzega sobie prawo do zmiany terminu zamknięcia dystrybucji Biletów/Wejściówek/Biletów specjalnych, jeśli wymaga tego charakter wydarzenia.

3. W celu zawarcia umowy sprzedaży Biletu za pośrednictwem Sklepu internetowego, Kupujący składa Zamówienie. W celu złożenia Zamówienia, Kupujący powinien wykonać kolejno następujące czynności:
 - a) dodać Bilety na wybraną wystawę lub wydarzenie do Koszyka oraz wskazać ich liczbę;
 - b) dokonać Rejestracji Konta Użytkownika lub wybrać opcję zakupu bez rejestracji;
 - c) podać dane niezbędne do złożenia i realizacji Zamówienia, tj. Dane Kupującego;
 - d) w przypadku potrzeby otrzymania faktury za zakup (zawsze dla podmiotów gospodarczych), zaznaczyć opcję faktury i podać Dane do faktury;
 - e) zaakceptować Regulamin;
 - f) potwierdzić Zamówienie (wybór Biletów, wartość całości Zamówienia) przyciskiem „Kupuję i płacę”; od momentu dodania pierwszej pozycji do Koszyka, Kupujący ma 30 minut na skompletowanie Zamówienia. Jeśli przed upływem tego czasu Kupujący nie zaakceptuje Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę”, wszystkie pozycje dodane do Koszyka zostaną z niego automatycznie usunięte i proces trzeba będzie powtórzyć;
 - g) po akceptacji Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę”, Kupujący zostaje automatycznie przekierowany do strony internetowej systemu płatności oraz równocześnie wysyłana jest wiadomość (na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia) o utworzeniu Zamówienia oraz link do płatności przekierowujący do internetowego systemu płatności; Kupujący ma 30 minut liczonych od akceptacji Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę” na opłacenie Zamówienia przez internetowy system płatności; brak zapłaty w tym czasie spowoduje automatyczne anulowanie Zamówienia;
 - h) po poprawnym opłaceniu Zamówienia, Kupujący otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia przez Muzeum, z dołączonym właściwym Dokumentem sprzedaży w pliku PDF oraz z załączonym Biletem w pliku PDF. Wiadomość z potwierdzeniem jest wysyłana w ciągu 30 minut od rejestracji płatności przez Muzeum.
4. Potwierdzenie Zamówienia przez Kupującego przyciskiem „Kupuję i płacę”, stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy sprzedaży Biletu. Umowę uważa się za zawartą z chwilą otrzymania przez Muzeum kwoty zapłaty w pełnej wysokości. Po zawarciu umowy sprzedaży Kupujący nie może dokonywać zmian w Zamówieniu.
5. W przypadku pobierania za pośrednictwem Sklepu internetowego Wejściówek/Biletów specjalnych, procedura ich uzyskania jest analogiczna do tej opisanej w ust. 3 powyżej, z tym że bezpośrednio po akceptacji Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę”, na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia, wysyłana jest wiadomość z załączoną Wejściówką/Biletem specjalnym w pliku PDF.
6. W przypadku wydarzeń online, po otrzymaniu płatności lub pobraniu Wejściówek, na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia zostanie wysłana dodatkowa wiadomość zawierająca link z dostępem do wydarzenia oraz informacje organizacyjne na temat wymaganego sprzętu, sposobu połączenia i dodatkowych materiałów niezbędnych do uczestnictwa w wydarzeniu.
7. Po otrzymaniu Biletu lub Wejściówki/Biletu specjalnego, należy niezwłocznie zweryfikować ich poprawność i zgodność z Zamówieniem tj. rodzaju wydarzenia, jego daty i godziny, a w przypadku

niezgodności z którymkolwiek z ww. punktów, niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Odwiedzających.

8. W przypadku stwierdzenia nieotrzymania we wskazanym czasie wiadomości zawierającej Dokument sprzedaży oraz Bilet lub Wejściówkę/Bilet specjalny bądź link z dostępem do wydarzenia online należy w pierwszej kolejności sprawdzić folder SPAM i inne smart foldery w skrzynce e-mail wskazanej w procesie składania Zamówienia. Jeżeli brak jest wiadomości w każdym z wymienionych folderów, należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Odwiedzających: info@muzeumpilsudski.pl.
9. Jeśli potrzeba wystawienia faktury została zgłoszona w terminie późniejszym niż moment składania Zamówienia, Muzeum może wystawić fakturę na zasadach i w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

c) Zakup Produktów

1. W celu zawarcia umowy sprzedaży Produktu za pośrednictwem Sklepu internetowego, Kupujący składa Zamówienie. W celu złożenia Zamówienia, Kupujący powinien wykonać kolejno następujące czynności:
 - a) dodać wybrane Produkty do Koszyka oraz wskazać ich liczbę;
 - b) wybrać sposób dostawy;
 - c) dokonać rejestracji Konta Użytkownika lub wybrać opcję zakupu bez rejestracji;
 - d) podać dane niezbędne do złożenia i realizacji Zamówienia, tj. Dane Kupującego oraz Dane dostawy;
 - e) w przypadku potrzeby otrzymania faktury za zakup (zawsze dla podmiotów gospodarczych), zaznaczyć opcję faktury i podać Dane do faktury;
 - f) zaakceptować Regulamin;
 - g) potwierdzić Zamówienie (wybór Produktów, sposobu dostawy, wartość całości Zamówienia) przyciskiem „Kupuję i płacę”; od momentu dodania pierwszej pozycji do Koszyka, Kupujący ma 30 minut na skompletowanie Zamówienia. Jeśli przed upływem tego czasu Kupujący nie zaakceptuje Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę”, wszystkie pozycje dodane do Koszyka zostaną z niego automatycznie usunięte i proces trzeba będzie powtórzyć;
 - h) po akceptacji Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę”, Kupujący zostaje automatycznie przekierowany do strony internetowej systemu płatności oraz równocześnie wysyłana jest wiadomość (na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia) o utworzeniu Zamówienia oraz link do płatności przekierowujący do internetowego systemu płatności; Kupujący ma 30 minut liczonych od akceptacji Zamówienia przyciskiem „Kupuję i płacę” na opłacenie Zamówienia przez internetowy system płatności; brak zapłaty w tym czasie spowoduje automatyczne anulowanie Zamówienia;
 - i) po poprawnym opłaceniu Zamówienia, Kupujący otrzymuje wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia Zamówienia przez Muzeum z dołączonym właściwym Dokumentem sprzedaży w pliku PDF. Wiadomość z potwierdzeniem jest wysyłana w ciągu 30 minut od rejestracji płatności przez Muzeum.
2. Potwierdzenie Zamówienia przez Kupującego przyciskiem „Kupuję i płacę”, stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy sprzedaży Produktu. Umowę uważa się za zawartą z chwilą otrzymania przez

Muzeum kwoty zapłaty w pełnej wysokości. Po zawarciu umowy sprzedaży Kupujący nie może dokonywać zmian w Zamówieniu.

3. W przypadku stwierdzenia nieotrzymania we wskazanym czasie wiadomości zawierającej Dokument sprzedaży należy w pierwszej kolejności sprawdzić folder SPAM i inne smart foldery w skrzynce e-mail wskazanej w procesie składania Zamówienia. Jeżeli brak jest wiadomości w każdym z wymienionych folderów, należy niezwłocznie skontaktować się ze Sklepem internetowym: sklep@muzeumpilsudski.pl.
4. Zamówienia Produktów są realizowane przez Sklep internetowy w dni robocze w godzinach 9:00-17:00. Opłacone Zamówienie Produktów jest kierowane do realizacji (tj. kompletowania, pakowania i wysyłki) w ciągu kolejnych 5 dni roboczych od momentu wpływu pełnej kwoty ceny na rachunek bankowy Muzeum.
5. Jeżeli z nieprzewidzianych przyczyn termin realizacji Zamówienia uległby wydłużeniu, Sprzedawca skontaktuje się z Kupującym i indywidualnie ustali realny termin realizacji Zamówienia, bądź rezygnację z Zamówienia i zwrot wniesionej opłaty w całości.
6. W przypadku braku możliwości realizacji całości Zamówienia, Sprzedawca niezwłocznie zawiadomi o tym Kupującego, anuluje Zamówienie i w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu wpływu środków na rachunek bankowy Muzeum zwróci wniesioną opłatę w całości.
7. W przypadku braku możliwości realizacji części Zamówienia, Kupujący zostanie niezwłocznie poinformowany o stanie Zamówienia i podejmie decyzję o sposobie jego realizacji. Kupujący ma następujące możliwości:
 - a) częściowa realizacja Zamówienia obejmująca wyłącznie dostępne Produkty i odpowiedni częściowy zwrot wniesionej opłaty;
 - b) anulowanie całości Zamówienia i zwrot wniesionej opłaty w całości.
8. Sklep internetowy realizuje wyłącznie Zamówienia na Produkty o wadze do 10 kg. Zamówienia powyżej tej wagi należą do kategorii Zamówień niestandardowych, do których stosuje się zasady opisane w ustępach 9 – 11 poniżej.
9. Zamówienie niestandardowe to zamówienie ponadgabarytowe, którego waga przekracza 10 kg lub które obejmuje dużą liczbę Produktów, wymagających specjalnego opakowania lub które ze względu na swój rozmiar wymaga osobnej wyceny kosztów dostawy. Zamówienia niestandardowe nie są obsługiwane za pośrednictwem Sklepu internetowego. Można je zgłaszać wyłącznie bezpośrednio na adres e-mail: sklep@muzeumpilsudski.pl. Sprzedawca indywidualnie potwierdzi możliwość realizacji Zamówienia oraz ustali warunki i termin płatności, a także sposób i termin dostawy.
10. Zamówienia niestandardowe należy opłacić w sposób i w terminie określonym przez Dział Obsługi Odwiedzających.
11. W przypadku dokonania przez Kupującego w Sklepie internetowym zakupu zaliczanego do Zamówień niestandardowych, Sprzedawca anuluje Zamówienie i zwróci Kupującemu wniesioną opłatę w całości.
12. Dokumenty sprzedaży dokumentujące zakup Produktów w Sklepie internetowym wysyłane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres e-mail Kupującego.

13. Jeśli potrzeba wystawienia faktury została zgłoszona w terminie późniejszym niż moment składania Zamówienia, Muzeum może wystawić fakturę na zasadach i w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.
14. Obowiązkiem Kupującego jest sprawdzenie poprawności wprowadzanych w trakcie składania Zamówienia danych.
15. Produkty prezentowane na stronach Sklepu internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.
16. W przypadku wprowadzenia tymczasowej obniżki cen Produktów, Sprzedawca w miejscu ceny prezentuje w sposób widoczny i zrozumiały dla Kupującego zarówno dotychczasową jak i nową cenę Produktu, a także informację o najniższej cenie tego Produktu w ciągu ostatnich 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.

IV. Zasady zakupu Biletów i Produktów oraz pobierania Wejściówek/Biletów specjalnych za pośrednictwem wiadomości e-mail do Działu Obsługi Zwiedzających

1. Za pośrednictwem wiadomości e-mail do Działu Obsługi Zwiedzających Sprzedawca umożliwia:
 - a) zakup wszystkich kategorii Biletów (indywidualne, grupowe, łączone);
 - b) zakup oferty promocyjnej łączonej Muzeum dotyczącej wystawy stałej i dworku „Milusin”, tj. zamówienie dla grupy co najmniej 10 osób zwiedzania wystawy stałej i dworku „Milusin” wraz z ogrodem historycznym wraz z usługą zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność w promocyjnej cenie (oferta dostępna wyłącznie w tym kanale sprzedaży);
 - c) pobieranie Wejściówek/Biletów specjalnych;
 - d) zakup Produktów.
2. W przypadku zakupu Biletów, oferty promocyjnej łączonej lub Produktów za pośrednictwem tego kanału sprzedaży, Zamówienie składa się bezpośrednio w Dziale Obsługi Zwiedzających poprzez wiadomość e-mail, która powinna zawierać co najmniej:
 - a) wskazanie wystawy wraz z planowaną datą lub godziną zwiedzania lub wydarzenia,
 - b) rodzaj Biletów i ich liczbę lub liczbę Wejściówek/Biletów specjalnych,
 - c) ewentualne wskazanie dodatkowych usług, np. dodanie usługi przewodnickiej.
3. Zamówienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej należy opłacić w indywidualnym terminie wskazanym przez Dział Obsługi Zwiedzających:
 - a) poprzez system płatności internetowych po otrzymaniu linku do płatności na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia lub
 - b) przelewem na numer rachunku bankowego Muzeum, po wcześniejszym potwierdzeniu takiej możliwości przez Muzeum.
4. Brak zapłaty we wskazanym w ustępie 3 terminie spowodowuje automatyczne anulowanie Zamówienia.
5. Zamówienie uzyskuje status potwierdzonego po otrzymaniu przez Muzeum płatności przed upływem wyznaczonego terminu i we wskazanej formie.
6. Potrzebę wystawienia faktury należy zgłosić przed dokonaniem płatności na etapie pierwszej wiadomości e-mail do Działu Obsługi Zwiedzających.
7. Jeśli potrzeba wystawienia faktury została zgłoszona w terminie późniejszym, Muzeum może wystawić fakturę na zasadach i w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

8. Dokumenty sprzedaży dokumentujące zakup za pośrednictwem tego kanału wysyłane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres e-mail Kupującego wskazany w wiadomości e-mail.
9. Nie ma możliwości wystawienia faktury dla podmiotu gospodarczego do paragonu fiskalnego, na którym nie zamieszczono NIP tego podmiotu. NIP musi zostać podany przed realizacją sprzedaży.
10. W przypadku zakupu Biletów lub oferty promocyjnej łączonej w ciągu 30 minut po otrzymaniu/rejestracji przez Muzeum płatności generowane są Bilety, które Dział Obsługi Zwiedzających wysyła jako plik PDF na adres e-mail podany w procesie zakupu. W tej samej wiadomości wysyłany jest również w pliku PDF Dokument sprzedaży, z zastrzeżeniem ust. 6.
11. W przypadku zakupu Produktów, do realizacji Zamówienia stosuje się odpowiednio zasady i terminy opisane w części III. c) ust. 2 – 10 niniejszego Regulaminu, z tym zastrzeżeniem iż wiadomość e-mail wysyłana do Działu Obsługi Zwiedzających winna zawierać informacje dotyczące rodzaju i liczby zamawianych Produktów.
12. W przypadku pobierania za pośrednictwem tego kanału sprzedaży Wejściówek, procedura uzyskania Wejściówki jest analogiczna do tej opisanej w ust. 2 powyżej, z tym że Zamówienie uzyskuje status potwierdzonego bezpośrednio po jego akceptacji przez Dział Obsługi Zwiedzających na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia w ciągu 30 minut od momentu złożenia Zamówienia poprzez wysyłanie wiadomości z załączoną Wejściówką w pliku PDF.
13. W przypadku wydarzeń online, po otrzymaniu płatności lub pobraniu Wejściówek, na adres e-mail podany w procesie składania Zamówienia zostanie wysłana dodatkowa wiadomość zawierająca link z dostępem do wydarzenia oraz informacje organizacyjne na temat wymaganego sprzętu, sposobu połączenia i dodatkowych materiałów niezbędnych do uczestnictwa w wydarzeniu.
14. Po otrzymaniu Biletu lub Wejściówki/Biletu specjalnego, należy niezwłocznie zweryfikować ich poprawność i zgodność w zakresie: rodzaju wydarzenia, jego daty i godziny, a w przypadku niezgodności w którymkolwiek z ww. punktów, niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Zwiedzających.
15. W przypadku stwierdzenia nieotrzymania wiadomości e-mailowej zawierającej opłacony Bilet i Dokument sprzedaży lub Wejściówkę/Bilet specjalny, bądź link z dostępem do wydarzenia online, należy w pierwszej kolejności sprawdzić folder SPAM i inne smart foldery w skrzynce e-mail wskazanej w procesie zakupu lub rezerwacji. Jeżeli brak wiadomości e-mail w każdym z wymienionych folderów, należy niezwłocznie skontaktować się z Działem Obsługi Zwiedzających.

V. Zasady zakupu Biletów, Produktów oraz pobierania Wejściówek/Biletów specjalnych za pośrednictwem Kas biletowych oraz Sklepu muzealnego

1. Za pośrednictwem Kas biletowych oraz Sklepu muzealnego Sprzedawca umożliwia:
 - a) zakup wszystkich kategorii Biletów (indywidualne, grupowe, łączone);
 - b) pobieranie Wejściówek/Biletów specjalnych;
 - c) zakup Produktów.
2. Kupujący dokonuje wyboru Biletu lub Wejściówki/Biletu specjalnego spośród dostępnej oferty bezpośrednio w Kasie biletowej i niezwłocznie dokonuje płatności gotówką lub w formie bezgotówkowej. Informacje o dostępności Biletów lub Wejściówek/Biletów specjalnych udzielane są przez pracowników Muzeum w Kasach biletowych.

3. W przypadku zakupu Produktów Kupujący dokonuje wyboru Produktów spośród dostępnej oferty w Sklepie muzealnym i niezwłocznie dokonuje płatności gotówką lub w formie bezgotówkowej.
4. Potrzebę wystawienia faktury należy zgłosić przed dokonaniem płatności.
5. Dokumenty sprzedaży dokumentujące zakup za pośrednictwem tego kanału przekazywane są w formie papierowej bezpośrednio po dokonanej sprzedaży.
6. Nie ma możliwości wystawienia faktury dla podmiotu gospodarczego do paragonu fiskalnego, na którym nie zamieszczono NIP tego podmiotu. NIP musi zostać podany przed realizacją sprzedaży.
7. W przypadku pobierania za pośrednictwem tego kanału sprzedaży Wejściówek/Biletów specjalnych, procedura uzyskania Wejściówki/Biletu specjalnego jest analogiczna do tej opisanej w ust. 2 powyżej, z tym że Wejściówka/Bilet specjalny wydawane są bez konieczności uiszczenia zapłaty.
8. Po otrzymaniu Biletu lub Wejściówki/Biletu specjalnego, należy niezwłocznie zweryfikować ich poprawność i zgodność w zakresie: rodzaju wydarzenia, jego daty i godziny, a w przypadku niezgodności w którymkolwiek z ww. punktów, niezwłocznie poinformować pracownika Kasy biletowej.

VI. Koszty, sposoby i terminy Dostawy

1. Dostawa Produktu do Kupującego jest odpłatna. Koszty Dostawy Produktu są wskazywane i automatycznie doliczane do Zamówienia w procesie składania Zamówienia na stronie Sklepu internetowego bądź w korespondencji e-mail z Działem Obsługi Zwiedzających.
2. Koszty Dostawy mogą się różnić w zależności od wybranego przez Kupującego sposobu Dostawy, a także gabarytu, wagi lub liczby zakupionych Produktów.
3. Sposoby i ceny Dostawy są podane na stronie Sklepu internetowego bilety.muzeumpilsudski.pl.
4. Sprzedawca może oferować kilka różnych lub tylko jeden sposób Dostawy w zależności od rodzaju Produktu.
5. Sprzedawca nie dopuszcza Dostawy za pobraniem.
6. Koszt Dostawy jest określany dla całego Zamówienia, na które może składać się kilka Produktów. Złożenie kilku osobnych Zamówień wymaga każdorazowo osobnej opłaty za Dostawę.
7. Sprzedawca dostarcza Zamówienia wyłącznie na terytorium Polski i nie realizuje Zamówień z Dostawą poza granice kraju. W przypadku złożenia Zamówienia z Dostawą poza granice Polski, Sprzedawca anuluje Zamówienie i zwróci Kupującemu wpłacone środki w całości.
8. Termin realizacji Zamówienia przez Muzeum nie obejmuje czasu niezbędnego na dostarczenie przesyłki do Kupującego/Odbiorcy po odebraniu jej od Muzeum przez kuriera.
9. Sprawdzenie stanu Przesyłki i jej opakowania, w tym w szczególności ich zniszczenia lub naruszenia, winno być dokonane przez Kupującego w obecności kuriera. Jednocześnie w przypadku naruszenia bądź zniszczenia Produktów lub ich opakowania Kupujący powinien sporządzić protokół szkody w obecności kuriera, co ułatwi Sprzedawcy rozpatrzenie ewentualnych reklamacji.
10. Postanowień ust. 9 nie stosuje się do Dostawy za pośrednictwem paczkomatów Inpost. W tym przypadku wszelkie naruszenia Przesyłki lub zniszczenia Produktów należy zgłosić za pośrednictwem dedykowanego do tego kanału zgłoszeń Inpost i zachować potwierdzenie dokonania zgłoszenia dla Sprzedawcy.

11. W przypadku zwrotu Przesyłki do Sprzedawcy (zgodnie z regulaminem firmy kurierskiej) z powodu niepodjęcia Przesyłki przez Odbiorcę Przesyłki lub podania przez Kupującego błędnych/niepełnych Danych dostawy, Kupujący jest obowiązany opłacić dodatkowy koszt ponownej Dostawy na zasadach ustalonych indywidualnie ze Sprzedawcą. Jeżeli Kupujący nie opłaci ponownej Dostawy w ciągu 5 dni od momentu otrzymania linku do płatności lub danych do przelewu, Zamówienie zostanie anulowane, a Sprzedawca zwróci Kupującemu wyłącznie opłatę za Produkty pomniejszoną o koszt pierwszej Dostawy i koszt zwrotu do Muzeum (wg cennika firmy kurierskiej).
12. Niedostarczenie Przesyłki z powodu podania przez Kupującego błędnych lub niepełnych Danych dostawy nie stanowi podstawy do reklamacji ani zwrotu kosztów Dostawy.
13. W przypadku, gdy Zamówienie zostanie nieprawidłowo skompletowane z winy Sprzedawcy, Sprzedawca odbierze od Kupującego niewłaściwy Produkt oraz wyśle właściwy Produkt na swój koszt.

VII. Zasady rezerwacji usługi zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność

1. Usługa zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność dotyczy Wystawy stałej, Dworku „Milusin” wraz Ogrodem historycznym i Wystawy „Walka słowem”. Usługa nie jest wliczona w cenę Biletu i wymaga dodatkowego zakupu.
2. Usługa zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność nie jest świadczona dla grup przedszkolnych i klas 1 – 3 szkół podstawowych. Dla klas 4 – 6 szkół podstawowych usługa jest świadczona wyłącznie przez przewodników-edukatorów. Rekomendowaną formą poznawania Muzeum dla grup ze szkół podstawowych i ponadpodstawowych, a także przedszkoli są zajęcia edukacyjne w ramach Oferty edukacyjnej Muzeum.
3. Maksymalna liczba zwiedzających w grupie oprowadzanej przez przewodnika wynosi 15 osób. Grupy liczące więcej niż 15 osób będą dzielone na mniejsze.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmniejszenia maksymalnej liczby osób w grupie w sytuacji ogłoszenia stanu zagrożenia epidemicznego lub epidemii lub w innych sytuacjach szczególnych. Aktualne informacje dot. maksymalnej liczby osób w grupie znajdują się na stronie internetowej Muzeum.
5. Usługę zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność można zakupić w Sklepie internetowym lub kontaktując się z Działem Obsługi Zwiedzających poprzez adres e-mail: rezerwacje@muzeumpilsudski.pl (informacje telefoniczne o usłudze pod numerem: 22 77 88 000). Do zakupu usługi stosuje się odpowiednio zasady opisane w części III. b) albo IV niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
 - a) koszt usługi zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność określony jest w cenniku znajdującym się na stronie internetowej Muzeum;
 - b) zamówienie usługi zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność jest możliwe pod warunkiem dostępności przewodnika, najpóźniej na 14 dni przed planowanym terminem zwiedzania; Muzeum umożliwia zamówienie usługi bez zachowania ww. minimalnego terminu wyłącznie poprzez kontakt na adres e-mail: rezerwacje@muzeumpilsudski.pl, pod warunkiem potwierdzenia przez Dział Obsługi Zwiedzających dostępności usługi w wybranym przez Kupującego terminie oraz dokonania przez Kupującego opłaty w sposób i w terminie wskazanym przez Muzeum;

- c) zwiedzanie z przewodnikiem na wyłączność odbywa się w języku polskim. Realizacja usługi w innym języku uzależniona jest od dostępności odpowiedniego przewodnika;
 - d) w określonych w Regulaminie zwiedzania przypadkach zwiedzający mogą ubiegać o zwrot całości lub części opłaty za usługę.
6. Usługę zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność można zamówić także kontaktując się bezpośrednio z certyfikowanymi przewodnikami, których lista dostępna jest na stronie internetowej Muzeum. Koszt takiej usługi ustalany jest bezpośrednio z przewodnikiem i Muzeum nie ma wpływu na jego wysokość.

VIII. Zwroty Biletów, usług powiązanych z wydarzeniami i reklamacje

1. Osobie będącej Konsumentem/Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, która zakupiła Bilety przez Sklep internetowy lub w drodze wiadomości e-mail do Działu Obsługi Zwiedzających (umowa sprzedaży zawarta na odległość) **nie przysługuje** prawo do odstąpienia od umowy na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (podstawa prawna: art. 38 pkt 12 tej ustawy).
2. Zwrot Biletów indywidualnych na zwiedzanie samodzielne, zestawu tourguide, Biletów na wydarzenia stacjonarne i online oraz Biletów łączonych jest możliwy nie później niż na 3 dni przed oznaczoną na Bilecie datą zwiedzania lub wydarzenia. Uiszczona opłata podlega zwrotowi w całości. Bilety na zwiedzanie samodzielne indywidualne oraz Bilety na wydarzenia – zakupione na mniej niż 3 dni przed oznaczoną na Bilecie datą zwiedzania lub wydarzenia – nie podlegają zwrotowi.
3. Zwrot Biletów grupowych jest możliwy najpóźniej w dniu zwiedzania przed godziną wskazaną na Bilecie.
4. Rezygnacja z zakupionej za pośrednictwem Muzeum usługi zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność jest możliwa nie później niż na 5 dni przed ustaloną datą usługi. Uiszczona opłata za usługę podlega zwrotowi w całości. W przypadku rezygnacji z zakupionej usługi na mniej niż 5 dni przed ustaloną datą usługi, uiszczona opłata nie podlega zwrotowi.
5. Rezygnacja z oferty promocyjnej łączonej (Wystawa stała + dworek „Milusin”) jest możliwa wyłącznie w odniesieniu do całości oferty. Rezygnacja w terminie określonym w ust. 4 umożliwia zwrot uiszczonej opłaty w całości. Rezygnacja po terminie określonym w ust. 4, ale wciąż w terminie wskazanym w ust. 3 wiąże się ze zwrotem części opłaty, tj. pomniejszonej o koszt usługi zwiedzania z przewodnikiem na wyłączność.
6. Rezygnacja z zakupionej usługi z Oferty edukacyjnej jest możliwa nie później niż na 5 dni przed ustalonym dniem świadczenia usługi. Uiszczona opłata podlega zwrotowi w całości. W przypadku rezygnacji z zakupionej usługi na mniej niż 5 dni przed ustaloną datą usługi, uiszczona opłata za usługę nie podlega zwrotowi.
7. Zwroty i rezygnacje należy zgłaszać poprzez adres e-mail: zwroty@muzeumpilsudski.pl. Wniosek o zwrot opłaty powinien zawierać co najmniej następujące informacje: numer Zamówienia, nazwa wydarzenia, data i godzina zwiedzania lub usługi, liczba zwracanych Biletów/Biletów specjalnych, numer Dokumentu sprzedaży.
8. W przypadku bezpłatnego zwiedzania oraz bezpłatnych wydarzeń stacjonarnych i wydarzeń online, zwrot Wejściówek jest możliwy do momentu rozpoczęcia wydarzenia.

9. W przypadku opłat dokonanych przelewem lub przez system płatności elektronicznych, zwroty będą dokonywane na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata, w terminie 14 dni roboczych od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia zwrotu lub rezygnacji przez Dział Obsługi Zwiedzających.
10. W przypadku opłat dokonanych w Kasach biletowych, w celu uzyskania zwrotu należy zgłosić się, z zachowaniem terminów określonych w ust. 2, 3, 4, 5 i 6 powyżej do Kasy, w której dokonano zakupu, zwrócić Bilet i okazać oryginał Dowodu zakupu (w przypadku sprzedaży potwierdzonej paragonem fiskalnym).
11. W przypadku odwołania wydarzenia przez Muzeum, zwrotowi podlegają wszystkie wniesione opłaty w całości.
12. Przy zakupie Biletów na tę samą datę zarówno na zwiedzanie, jak i inne wydarzenia z oferty Muzeum, należy wziąć pod uwagę godziny ich rozpoczęcia i czas trwania/zwiedzania, aby uniknąć kolizji terminów. Zaplanowanie wizyty w sposób powodujący kolizję terminów, nie stanowi podstawy do reklamacji ani zwrotu wniesionych opłat za bilety lub usługi dodatkowe.
13. Brak dostępności audioprzewodnika/zestawu AR lub niedziałający audioprzewodnik/zestaw AR nie stanowi podstawy do reklamacji ani zwrotu opłaty za zwiedzanie lub usługi dodatkowe.
14. W uzasadnionych przypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do odwołania zamówionej usługi dodatkowej (np. przewodnickiej, edukacyjnej). W takim przypadku wniesiona opłata podlega zwrotowi w całości.
15. Niekorzystne warunki atmosferyczne podczas wydarzenia, które odbywa się na zewnątrz, nie stanowią podstawy do reklamacji ani zwrotu wniesionej opłaty, chyba że wydarzenie zostanie odwołane przez Muzeum.
16. Nieodpowiedni ubiór niedostosowany do warunków atmosferycznych, w szczególności nieodpowiednie obuwie utrudniające poruszanie się po części historycznej Kompleksu w Sulejówku, nie stanowi podstawy do reklamacji ani zwrotu opłaty za zwiedzanie lub usługi dodatkowe.
17. Reklamacje związane ze świadczeniem usług przez Muzeum należy zgłaszać w formie pisemnej, dostarczając je osobiście lub wysyłając na adres siedziby Muzeum lub drogą elektroniczną na adres: info@muzeumpilsudski.pl. Składając reklamację Kupujący może skorzystać z Formularza reklamacyjnego stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, ale nie jest do tego zobowiązany.
18. Reklamacje można składać w terminie 14 dni od momentu zakupu lub daty wydarzenia, którego dotyczy reklamacja. Muzeum rozpatrzy reklamacje i udzieli odpowiedzi w terminie 14 dni od daty potwierdzenia przyjęcia reklamacji przez Dział Obsługi Odwiedzających.

IX. Reklamacja Produktu

1. Podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Kupującego, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) określają powszechnie obowiązujące przepisami prawa, w tym w szczególności Kodeks Cywilny. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Kupującego będącego konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1061 z późn. zm.) lub konsumenta będącego przedsiębiorcą, o którym mowa w art. 3855 ww. ustawy są oparte na zasadach zawartych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.). Pojęcie „towaru

zgodnego z umową” zawiera art. 43b ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.).

2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Kupującemu Produkt bez wad.
3. Reklamacje Produktu należy zgłaszać w formie pisemnej dostarczając je osobiście lub wysyłając na adres siedziby Muzeum lub drogą elektroniczną na adres: sklep@muzeumpilsudski.pl. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: numer Dokumentu sprzedaży, numer Zamówienia (dla zakupów dokonanych w Sklepie internetowym), adres e-mail do kontaktu, informację jakiego Produktu dotyczy reklamacja oraz opis i datę wystąpienia wady. Składając reklamację Kupujący może skorzystać z Formularza reklamacyjnego stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, ale nie jest do tego zobowiązany.
4. Sprzedawca rozpatrzy reklamację nie później niż w terminie 14 dni od daty potwierdzenia jej otrzymania przez Muzeum. Brak odpowiedzi Sprzedawcy na reklamację w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.
5. Kupujący, który zgłasza reklamację Produktu, jest obowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres Sprzedawcy, tj.: Aleja Piłsudskiego 29, 05-070 Sulejówek i dołączyć Dowód zakupu (oryginał paragonu w przypadku sprzedaży dokumentowanej paragonem fiskalnym). Muzeum nie odbiera przesyłek za pobraniem.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Sprzedawca zwróci Kupującemu koszt odesłania do Muzeum reklamowanego Produktu (wysokość poniesionego przez Kupującego kosztu musi być udokumentowana i powinna być adekwatna do zawartości przesyłki; rekomenduje się nadanie przesyłki ekonomicznej). Kwota zostanie zwrócona przelewem na rachunek bankowy podany przez Kupującego. W przypadku braku udokumentowania kwoty poniesionej przez Kupującego w związku z odesłaniem Produktu do Muzeum, zwrócona zostanie kwota do wysokości najniższej opłaty za Dostawę towarów dostępnej w ofercie operatora publicznego.
7. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Produkt zostanie odesłany do Kupującego na jego koszt.
8. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona na korzyść Kupującego – Sprzedawca dokona wymiany reklamowanego Produktu na pełnowartościowy i wyśle Produkt do Kupującego na własny koszt. W przypadku możliwości naprawy reklamowanego Produktu – o ile Kupującego zażądał takiej naprawy – Sprzedawca dokona naprawy Produktu i odeśle Produkt do Kupującego na własny koszt. Jeżeli w danym przypadku nie będzie obiektywnej możliwości naprawy lub wymiany Produktu, Kupujący może odstąpić od Umowy, a Sprzedawca zwróci Kupującemu całkowity koszt zakupu reklamowanego Produktu w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od Umowy sprzedaży przez Kupującego. Kupujący, który nie skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy sprzedaży, może domagać się obniżenia ceny Produktu przez Sprzedawcę.
9. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie Produktu w chwili zawarcia Umowy sprzedaży. Opis wady jawnej Produktu będzie każdorazowo zamieszczony na stronie Sklepu internetowego lub wskazany w momencie zakupu w Sklepie muzealnym lub za pośrednictwem wiadomości e-mail do Działu Obsługi Zwiedzających.
10. Muzeum nie udziela gwarancji na Produkt.

X. Zwroty i prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Produktu

1. Produkt zakupiony w Sklepie muzealnym lub w Kasach biletowych nie podlega zwrotowi.
2. Przy zakupie Produktu na odległość (w Sklepie internetowym lub e-mailowo za pośrednictwem Działu Obsługi Zwiedzających) Kupujący może zrezygnować z Zamówienia, jeśli składające się na nie Produkty nie zostały jeszcze przekazane do Dostawy, kontaktując się z Muzeum telefonicznie na numer tel.: 22 77 88 000 lub e-mailowo na adres: zwroty@muzeumpilsudski.pl. W takim przypadku Kupującemu przysługuje zwrot zapłaconej kwoty w całości. W przypadku, gdy Produkty zostały już przekazane do Dostawy, a Kupujący nie jest Konsumentem/Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta, koszt Dostawy zostanie potrącony z kwoty podlegającej zwrotowi na rzecz Kupującego.
3. Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta, który zawarł umowę sprzedaży Produktu na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z zastrzeżeniem, że Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta ponosi koszty zwrotu Produktu do Muzeum.
4. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, wystarczy wysłanie do Sprzedawcy przez Konsumenta/Przedsiębiorcę na prawach Konsumenta jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży może zostać złożone e-mailowo na adres: zwroty@muzeumpilsudski.pl. Oświadczenie powinno zawierać: imię i nazwisko Konsumenta/Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta, numer dokumentu sprzedaży, numer Zamówienia, datę sprzedaży, nazwę i liczbę zwracanego Produktu, dane do kontaktu (co najmniej adres e-mail). Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta wykonując prawo odstąpienia może skorzystać z Formularza odstąpienia od umowy stanowiącego Załącznik do 2 do Regulaminu, ale nie jest do tego zobowiązany.
5. Bieg terminu do odstąpienia od umowy sprzedaży Produktu na odległość rozpoczyna się w momencie doręczenia przesyłki do Konsumenta/Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta/Odbiorcy.
6. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, prawo odstąpienia od umowy sprzedaży Produktu wygasa.
7. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży Produktu zawartej na odległość, umowę uważa się za niezawartą.
8. Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy sprzedaży Produktu na odległość, zwrócić na swój koszt Produkt Sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu Muzeum przed jego upływem.
9. Sprzedawca ma obowiązek nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu zwrócić Konsumentowi/Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta wszystkie dokonane przez niego przy zakupie Produktu płatności (w tym koszt Dostawy Produktu opłacony przez Kupującego przy zakupie Produktu). Zwrot nastąpi w takiej samej formie, w jakiej dokonano płatności za Produkt. Jeżeli Konsument/Przedsiębiorca na prawach Konsumenta wybrał sposób dostarczenia Produktu inny niż najtańszy oferowany przez Muzeum sposób dostarczenia tego Produktu, Muzeum zwróci Konsumentowi/Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta koszt Dostawy w wysokości najniższego oferowanego przez Muzeum sposobu dostarczenia tego Produktu.

10. Zwracany Produkt musi być kompletny i niezmieniony. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.
11. Muzeum nie odbiera kierowanych do niego Przesyłek odesłanych za pobraniem i nie odpowiada za koszty związane z takimi Przesyłkami.

XI. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:

1. administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją usługi jest Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku, adres: Aleja Piłsudskiego 29, 05-070 Sulejówku;
2. administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym mogą się Państwo kontaktować w sprawach przetwarzania Państwa danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: rodo@muzeumpilsudski.pl
3. dane osobowe przetwarzane będą w szczególności w celu:
 - a) związanym z korzystaniem ze Sklepu internetowego to jest w celu przygotowania i realizacji sprzedaży w szczególności Biletów, usług przewodnickich, Produktów oraz wydawania Wejściówek/Biletów specjalnych,
 - b) związanym z sprzedażą Biletów i Produktów w Kasie i poprzez Dział Obsługi Odwiedzających to jest w celu przygotowania i realizacji rezerwacji lub/i sprzedaży w szczególności biletów, wejściówek, usług przewodnickich, produktów,
 - c) przesyłanie oferty edukacyjnej, newslettera, treści marketingowych i handlowych,
 - d) realizacji procesu reklamacji,
 - e) realizacja procesu zwrotu,
 - f) dochodzenia ewentualnych roszczeń;
 - g) prowadzenia ksiąg rachunkowych i rozliczeń podatkowych.
4. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie:
 - a) art. 6 ust. 1 lit a) RODO – zgoda osoby, której dane dotyczą;
 - b) art. 6 ust. 1 lit. b) przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy;
 - c) art. 6 ust. 1 lit. c) przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
 - d) art. 6 ust. 1 lit f) przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora.
5. dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem, zleceniobiorcą świadczącym usługę z zakresu ochrony danych osobowych);
6. administrator nie zamierza przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
7. kopia danych osobowych dostępna jest w siedzibie administratora;

8. dane osobowe przetwarzane będą przez okres realizacji usługi, następnie do czasu upływu terminów przedawnień wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo przez czas wymagany przepisami prawa. Termin przechowywania danych może być każdorazowo wydłużony, jeżeli przetwarzanie będzie niezbędne dla celowego dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami strony przeciwnej, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora. Dane przetwarzane na potrzeby księgowości i rozliczeń podatkowych są przetwarzane przez okres 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym powstał obowiązek podatkowy. Dane osobowe pobrane na podstawie zgody – do momentu wycofania zgody;
9. osobom korzystającym z usługi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do przeniesienia danych, prawo do wycofania zgody oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego;
10. podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do świadczenia usług przez Muzeum. Konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości realizacji usługi;
11. administrator nie podejmuje decyzji w sposób zautomatyzowany w oparciu o przekazane dane osobowe.

XII. Postanowienia końcowe

1. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z nieprzestrzegania Regulaminu.
2. W przypadku, gdy dla danego wydarzenia lub grupy wydarzeń istnieje odrębny regulamin, jego postanowienia mają pierwszeństwo przed Regulaminem rezerwacji oraz sprzedaży oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku.
3. W przypadku sporów związanych z naruszeniem regulaminu, w tym wykonaniem, niewykonaniem lub pozostających w związku z umową, wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Muzeum. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu, są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 11 listopada 2024 r

Załączniki:

1. Formularz reklamacyjny
2. Formularz odstąpienia od umowy

Załącznik nr 1
do Regulaminu rezerwacji oraz sprzedaży
oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku

REKLAMACJA

Reklamacja dotyczy:

Imię i nazwisko Kupującego:

Adres dostawy (ulica, miasto, kod pocztowy):

Telefon:

e-mail:

Numer Zamówienia:

Numer dokumentu sprzedaży (faktura, paragon):

Nazwa reklamowanego Produktu/Biletu/usługi:
.....

Data stwierdzenia wady:

Opis wady:
.....
.....
.....
.....
.....

W związku z reklamacją domagam się:
.....
.....
.....

.....

Data i podpis

Przekazane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Sprzedawcę w celach związanych z realizacją Państwa reklamacji oraz spełnieniem związanych z nią żądań, na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa. Przysługuje Państwu prawo do żądania od administratora danych w szczególności: dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, lub sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji znajdziecie Państwo w dokumencie „Regulamin rezerwacji oraz sprzedaży oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku”.

Załącznik nr 2
do Regulaminu rezerwacji oraz sprzedaży
oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku

Formularz odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
odstępuję od umowy sprzedaży (nr Zamówienia) zawartej dnia
.....

Imię i nazwisko Kupującego:

Adres dostawy (ulica, miasto, kod pocztowy):

Telefon:

e-mail:

Numer dokumentu sprzedaży (faktura, paragon):

Nazwa i ilość zwracanego Produktu:

.....

Data i podpis

Przekazane przez Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Sprzedawcę w celach związanych z realizacją Państwa prawa odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej na odległość oraz spełnieniem związanych z nim żądań na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa. Przysługuje Państwu prawo do żądania od administratora danych w szczególności: dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, lub sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Więcej informacji znajdziecie Państwo w dokumencie „Regulamin rezerwacji oraz sprzedaży oferty Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku”.