

REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W MŁYNACH ROTHERA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów na wydarzenia, w tym warsztaty i wystawy, organizowane w przez Centrum Nauki i Kultury Młyny Rothera w Bydgoszczy z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Mennica 10, 85-112 Bydgoszcz (zwany dalej „**Organizatorem**”).
2. Wejścia na wydarzenia, w tym warsztaty i wystawy odbywają się o wyznaczonych godzinach.
3. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin wejść i odbywania się wydarzeń, a także dni oraz godzin otwarcia i wejść na wystawy dostępne są na stronie internetowej www.mlynyrothera.pl oraz w kasie Młynów Rothera (zwanej dalej „**Kasą**”).
4. Kasa jest czynna w następujących godzinach:
 - a. w poniedziałek, wtorek, środę, czwartek w godzinach od 10:00 do 18:00;
 - b. w piątek, sobotę, niedzielę w godzinach od 12:00 do 20:00.
5. Liczba zwiedzających przebywających jednorazowo na poszczególnych wydarzeniach, w tym warsztatach i wystawach, jest ograniczona.
6. Szczegółowe informacje dotyczące ilości osób uczestniczących w wydarzeniach i zwiedzających wystawy dostępne są na stronie internetowej www.mlynyrothera.pl oraz w Kasie
7. Dzieci w wieku do lat 12 mogą przebywać na terenie wystaw wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
8. Dzieci w wieku do lat 12 mogą uczestniczyć w pozostałych wydarzeniach, w tym warsztatach, wyłącznie pod opieką osób dorosłych chyba, że regulaminy tych wydarzeń wskazują inaczej.
9. Orientacyjny czas zwiedzania wystawy stałej „Węzły” (zwanej dalej „**Węzłami**”) to 60-90 minut. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona przez zwiedzającego na zwiedzanie przed zamknięciem wystawy, nie stanowi podstawy do reklamacji.

§ 2. Sprzedaż i rezerwacja biletów

1. Zwiedzanie „Węzłów” oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Organizatora, w tym wskazanych warsztatach i wystawach jest odpłatny.
2. Udział w pozostałych wskazanych wydarzeniach organizowanych w ramach oferty programowej, w tym warsztatach i wystawach, może być bezpłatny. Informacje dotyczące bezpłatnych wydarzeń są dostępne na stronie internetowej www.mlynyrothera.pl.

3. Zakupu biletów na wydarzenia płatne i zwiedzanie „Węzłów” można dokonać na stronie internetowej www.bilety.mlynyrothera.pl lub w Kasie.
4. Wysokość opłat za udział w wydarzeniach płatnych i za zwiedzanie „Węzłów” określa cennik dostępny na stronie internetowej www.mlynyrothera.pl oraz w Kasie.
5. W indywidualnych przypadkach, ze względu na ważny interes społeczny, Organizator zastrzega sobie prawo zmiany cen biletów na wydarzenia płatne i zwiedzanie „Węzłów”.
6. Rezerwacja miejsc na wydarzenia bezpłatne oraz zakup biletów na wydarzenia płatne i zwiedzanie „Węzłów” są możliwe pod warunkiem dostępności miejsc.
7. Kasa przyjmuje płatność w polskich złotych (PLN) oraz akceptuje płatności Blik i karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest w Kasie oraz na stronie internetowej www.mlynyrothera.pl.
8. Potrzebę wystawienia faktury VAT należy zgłosić w momencie zakupu biletów online lub w momencie rezerwacji w przypadku rezerwacji w Kasie.
9. W przypadku, gdy potrzeba wystawienia faktury VAT została zgłoszona w terminie późniejszym niż moment zakupu, Organizator wystawi fakturę VAT w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Organizator zastrzega sobie prawo do swobodnego zarządzania dostępnością biletów na wydarzenia płatne i zwiedzanie „Węzłów” w różnych kanałach sprzedaży, tj. online, w Kasie, u zewnętrznych pośredników sprzedaży.
11. Rezerwacja udziału w wydarzeniu bezpłatnym jest możliwa na stronie internetowej www.bilety.mlynyrothera.pl lub w Kasie.
12. Rezerwacja udziału w wydarzeniu bezpłatnym jest możliwa pod warunkiem dostępności miejsc.
13. Organizator zastrzega sobie prawo do swobodnego zarządzania dostępnością rezerwacji na wydarzenia bezpłatne w różnych kanałach, tj. online, w Kasie, u pośredników zewnętrznych.

§ 3. Sprzedaż biletów na zwiedzanie samodzielne i wydarzenia

1. Zakupu biletów na samodzielne zwiedzanie „Węzłów” oraz wydarzenia, a także rezerwacji na wydarzenia bezpłatne można dokonywać poprzez stronę internetową www.bilety.mlynyrothera.pl oraz w Kasie.
2. W ramach zwiedzania indywidualnego każda osoba w ramach jednej rezerwacji może kupić do 9 biletów lub zarezerwować do 4 wejściówek na wydarzenia bezpłatne.
3. Grupy zorganizowane liczące co najmniej 10 osób, a maksymalnie 25 osób są uprawnione do zakupu biletów grupowych na zwiedzanie samodzielne, tj. bez przewodnika.
4. Bilet zakupiony w Kasie należy okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.

5. Po opłaceniu zamówienia internetowego system sprzedaży generuje bilety elektroniczne, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
6. Przy dokonywaniu bezpłatnej rezerwacji online system sprzedaży generuje elektroniczne wejściówki, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
7. Bilety zakupione online i otrzymane drogą mailową po realizacji zamówienia należy okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub wydarzenie. Bilety należy okazać w formie papierowego wydruku lub w formie elektronicznej na wyświetlaczu urządzenia mobilnego. W przypadku zakupu biletu ulgowego, należy okazać również dokument uprawniający do ulgi.
8. W przypadku dokonywania bezpłatnej rezerwacji online na wydarzenia Organizatora, należy okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie wejściówkę wygenerowaną przez system rezerwacji. Wejściówkę należy okazać w formie papierowego wydruku lub w formie elektronicznej na wyświetlaczu urządzenia mobilnego.
9. Bilet na zwiedzanie „Węzłów” można kupić w Kasie najpóźniej na 15 minut przed planowaną datą zwiedzania pod warunkiem dostępności miejsc. Na życzenie kupującego, Kasa sprzeda bilet po tym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2.
10. Bilet na zwiedzanie „Węzłów” można kupić online najpóźniej na 90 przed planowaną datą zwiedzania pod warunkiem dostępności miejsc. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w Kasie.
11. Zamówione poprzez stronę internetową bilety należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w ciągu 60 minut od dokonania rezerwacji. Brak opłacenia biletów powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
12. Bilety oraz bezpłatne wejściówki na pozostałe wydarzenia, w tym warsztaty i wystawy, można kupić lub odebrać w Kasie najpóźniej na 15 minut przed planowaną datą rozpoczęcia wydarzenia pod warunkiem dostępności miejsc. Na życzenie kupującego, Kasa sprzeda bilet po tym terminie, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2.
13. Bilety oraz bezpłatne wejściówki na pozostałe wydarzenia, w tym warsztaty i wystawy, można kupić lub odebrać online najpóźniej na 60 minut przed planowaną datą rozpoczęcia wydarzenia pod warunkiem dostępności miejsc. Po tym terminie bilety oraz bezpłatne wejściówki dostępne są tylko w Kasie.

§ 4. Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych na zwiedzanie z przewodnikiem

1. Zwiedzanie „Węzłów”, w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu zakupu za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.mlynyrothera.pl lub po uprzedniej rezerwacji mailowej zgłoszonej na adres BILETY@BILETY.MLYNYROTHERA.PL.

2. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez jednego przewodnika to 25 osób. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 25 osób będą dzielone na mniejsze grupy.
3. Grupy zorganizowane z oprowadzaniem przez przewodnika mogą zarezerwować bilety online na minimum 14 dni przed planowaną datą zwiedzania. Rezerwacja biletów w okresie krótszym niż 14 dni przed planowaną datą zwiedzania jest możliwa wyłącznie drogą mailową pod adresem bilety@bilety.mlynyrothera.pl w miarę dostępnych terminów.
4. Mailowa rezerwacja zwiedzania uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu opłaty przez elektroniczny system płatności internetowych lub w kasie na 14 dni przed terminem zwiedzania.
5. Bilety zarezerwowane online należy opłacić w ciągu 60 minut od dokonania rezerwacji terminu. Brak opłacenia rezerwacji w terminie powoduje jej automatyczne anulowanie.
6. Po opłaceniu rezerwacji internetowej system sprzedaży generuje bilety elektroniczne, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
7. Jednorazowo można dokonać maksymalnie 3 rezerwacji, w każdej maksymalnie po 3 grupy 25-osobowe. Każde zamówienie musi być opłacone oddzielnie.
8. Wejście grupy zorganizowanej z oprowadzaniem przez przewodnika na Wystawę następuje w określonym na bilecie dniu i o określonej godzinie.
9. W przypadku spóźnienia grupy na zwiedzanie z zamówionym wcześniej przewodnikiem oprowadzanie ulega skróceniu o czas spóźnienia, a jego przebieg ustala przewodnik.
10. Gdy spóźnienie grupy na zwiedzanie z zamówionym wcześniej przewodnikiem wynosi powyżej 30 minut – brak jest możliwości zwiedzania z przewodnikiem, możliwe indywidualne wejście na wystawę wyłącznie po uprzednim potwierdzeniu przez pracownika Kasy.
11. W sytuacji opisanej w ust. 10 bilety nie podlegają zwrotowi i uznaje się je za sprzedane.
12. W przypadku nieobecności lub dłuższego spóźnienia (powyżej 15 minut) z przyczyn losowych zamówionego wcześniej za pośrednictwem Organizatora przewodnika, Organizator zwróci opłatę za usługę przewodnicką. Równocześnie grupa może uzgodnić z pracownikiem Kasy zwiedzanie samodzielnie.

§ 5. Ważność biletów i zwroty

1. Opłacone bilety oraz zarezerwowane wejściówki na wydarzenia upoważniają do wstępu w dniu i o godzinie podanej na biletach lub wejściówkach.
2. Bilety na zwiedzanie samodzielne można zwracać w terminie do 15 minut przed terminem zwiedzania. Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 15 minut przed terminem zwiedzania.

3. W przypadku opłacenia biletów na zwiedzanie samodzielne i niezwrócenia ich w terminie 15 minut przed terminem zwiedzania, bilety nie podlegają zwrotowi i uznaje się je za sprzedane.
4. Bilety na zwiedzanie z wcześniej zamówionym przewodnikiem i opłatą za usługę przewodnicką można zwracać łącznie w terminie do 5 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Po tym terminie, z zastrzeżeniem jak w ust. 3, Organizator zwraca jedynie opłatę za bilety.
5. Przewodnik posiadający certyfikat przyznany przez Organizatora i współpracujący z Organizatorem może zwrócić bilety bez ponoszenia kosztów do 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Po tym terminie, z zastrzeżeniem jak w ust. 3, Organizator zwraca jedynie opłatę za bilety.
6. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu można dokonać poprzez przesłanie stosownego oświadczenia mailowo na adres bilety@bilety.mlynyrothera.pl lub osobiście w Kasie.
7. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu należy wskazać: numer i datę rezerwacji, liczbę zwracanych biletów oraz sposób płatności.
8. Zwroty uiszczonych opłat będą dokonywane:
 - a. w Kasie – gotówką lub na kartę płatniczą, zgodnie z formą, w jakiej płatność została wniesiona; w celu uzyskania zwrotu należy okazać oryginał dowodu zakupu (paragon fiskalny lub fakturę VAT);
 - b. najpóźniej w ciągu 7 kolejnych dni roboczych na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata w systemie płatności internetowych lub przelewem tradycyjnym.
9. Biletów zakupionych online nie można wymienić na inny termin lub inny rodzaj biletu. W takiej sytuacji należy zgłosić zwrot biletów (o ile czas przewidziany na zwrot jeszcze nie upłynął), a następnie dokonać ponownego zakupu biletów online.
10. Organizator w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu na Wystawę, a także do odwołania możliwości wstępu. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie www.mlynyrothera.pl lub mailowo. Osobom, które dokonały wcześniej rezerwacji i ją opłaciły, przysługuje z tego tytułu prawo do zwrotu uiszczonej opłaty za bilety.
11. Reklamacje dotyczące zwrotów można składać w terminie 14 dni od momentu zakupu biletu mailowo na adres bilety@bilety.mlynyrothera.pl lub listownie na adres Centrum Nauki i Kultury Młyny Rothera w Bydgoszczy, ul. Mennica 10, 85-112 Bydgoszcz. Organizator rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
12. Zwroty biletów zakupionych u pośredników sprzedaży podlegają regulaminom tychże pośredników i należy je zgłaszać w miejscu, w którym zostały nabyte.

§ 6. Voucher

1. Bon jednego przeznaczenia, posiadający unikalny kod, określoną wartość nominalną oraz datę ważności, który można wymienić na bilet na wystawę lub wydarzenie płatne, w miarę dostępności miejsc (dalej: „**Voucher**”), można zakupić w Kasie oraz za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.mlynyrothera.pl.
2. Zakupiony Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Organizator nie zwraca środków za niewykorzystany Voucher ani za niewykorzystany bilet wydany na podstawie Vouchera.
3. Organizator nie dopuszcza możliwości dopłaty do wartości Vouchera, w celu wymienienia go na bilet o wyższej cenie niż wartość zakupionego Vouchera.
4. Organizator nie dopuszcza możliwości wymiany Vouchera na bilet o niższej cenie niż wartość zakupionego Vouchera.
5. Organizator nie dopuszcza możliwości wymiany Vouchera na kilka biletów, nawet jeżeli wartość biletów byłaby zgodna z wartością Vouchera.
6. Voucher można wymienić na jeden bilet wyszczególniony w ofercie sprzedaży Organizatora, upoważniający do wzięcia udziału w wydarzeniu lub w zwiedzaniu wystawy w miarę dostępności wolnych miejsc.
7. Voucher jest ważny w okresie wskazanym w jego treści. Wymiany Vouchera na bilet należy dokonać najpóźniej w ostatnim dniu jego ważności. Voucher wymienić można w Kasie lub na stronie www.bilety.mlynyrothera.pl.
8. Procedura dokonywania zakupu Voucherów online składa się z następujących etapów:
 - a. wejście w zakładkę „Kup Voucher” na stronie www.bilety.mlynyrothera.pl;
 - b. wybór rodzaju Vouchera oraz podanie liczby Voucherów;
 - c. podanie danych osobowych;
 - d. wybór sposobu płatności i dokonanie zapłaty;
 - e. po prawidłowym dokonaniu zapłaty zamówienie uzyskuje status „potwierdzony”, a na podany adres e-mail przesłany zostaje Voucher w formie dokumentu (.pdf).
9. Procedura dokonywania wymiany online Vouchera na bilet:
 - a. wejście w zakładkę „Kup bilet” na stronie internetowej www.bilety.mlynyrothera.pl;
 - b. wybór planowanego dnia oraz godziny zwiedzania;
 - c. wybór opcji „bilet normalny”;
 - d. wpisanie 16-cyfrowego kodu znajdującego się na Voucherze pod kodem kreskowym w polu „Podaj kod Vouchera” oraz zaznaczenie opcji „Zatwierdź”. Kwota w polu "do zapłaty" zostanie automatycznie przeliczona po prawidłowym wpisaniu kodu i zatwierdzeniu.
 - e. w przypadku wymiany więcej niż jednego Vouchera na bilety należy wybrać odpowiednią ilość biletów i wpisywać poszczególne kody z Voucherów z opcją "Zatwierdź";

- f. podanie następujących danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail oraz kraj (możliwe jest zarejestrowanie Klienta na stronie internetowej, tj. założenie konta Klienta);
 - g. wybranie opcji „Kupuję i płacę”. Na podany adres e-mail przesłany zostanie bilet w formie dokumentu (.pdf), który należy wydrukować i okazać w kasie Muzeum lub okazać na urządzeniu mobilnym.
10. W przypadku odwołania terminu wydarzenia lub zwiedzania „Węzłów”, na który dokonano wymiany Vouchera na bilet, Organizator zobowiązuje się do zaproponowania biletu na odpowiednie wydarzenie lub zwiedzanie „Węzłów” w innym terminie.

§ 7. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w systemie rezerwacji online jest Centrum Nauki i Kultury Młyny Rothera w Bydgoszczy, ul. Mennica 10, 85-112 Bydgoszcz.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do rezerwacji i zakupu biletów lub usług. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Organizatora jest brak możliwości realizacji zamówienia i świadczenia usług.
3. U Organizatora został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można się kontaktować poprzez e-mail: iod@mlynyrothera.pl, tel. 887 467 014.
4. Dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z korzystaniem przez użytkowników z systemu rezerwacji i sprzedaży, w tym przygotowania i realizacji sprzedaży biletów lub usług oraz dokonywania rezerwacji na wydarzenia bezpłatne na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „**RODO**”). Katalog zbieranych i przetwarzanych danych osobowych zależy od rodzaju podmiotu, na którego rzecz dokonywane są rezerwacja i zakup biletów lub usług:
 - a. w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz osoby fizycznej lub prawnej z paragonem:
 - i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, kod pocztowy;
 - ii. dane opcjonalne: numer telefonu, nazwa firmy/instytucji;
 - b. w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz osoby fizycznej z fakturą VAT:
 - i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, adres zamieszkania (ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - ii. dane opcjonalne: numer telefonu, numer PESEL;
 - c. w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz podmiotu gospodarczego z fakturą VAT:

- i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, pełne dane podmiotu gospodarczego do faktury VAT (nazwa, numer NIP, adres tj. ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - ii. dane opcjonalne: numer telefonu.
5. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych w ramach systemu rezerwacji online mogą być: dostawcy systemów informatycznych oraz usług IT, badania jakości obsługi, dochodzenia należności, usługi prawne, analityczne, marketingowe, operatorzy systemów płatności elektronicznych oraz banki w zakresie realizacji płatności, organy uprawnione do otrzymania tych danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do wykonania wszystkich obowiązków wynikających ze sprzedaży biletów lub usług. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług drogą elektroniczną – przez czas świadczenia usług drogą elektroniczną. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu kierowania przez Organizatora treści marketingowych – do czasu wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych osobowych w tym zakresie. Po tym okresie dane osobowe będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości.
8. Podmiot danych ma prawo dostępu do treści przekazanych danych oraz z zastrzeżeniem przepisów prawa, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
9. Podmiot danych ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w razie uznania, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO oraz przepisy ustawy z dnia 10 maja 2018 o ochronie danych osobowych.
10. Dane osobowe podmiotu danych bez wyrażenia odrębnej zgody nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w oparciu o profilowanie.
11. Więcej informacji na temat sposobu realizacji praw, określonych powyżej, możesz uzyskać kontaktując się z Administratorem lub Inspektorem Ochrony Danych w sposób określony w ust. 1 i 3.
12. Administrator dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Zakupienie biletu oraz rezerwacja udziału w wydarzeniach bezpłatnych są jednoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin jest dostępny na stronie www.mlynyrothera.pl oraz w Kasie.
3. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie do działalności Organizatora oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w Kasie i punkcie informacyjnym Organizatora lub mailowo na adres sekretariat@mlynyrothera.pl.
4. W przypadku, gdy dla danego wydarzenia lub grupy wydarzeń istnieje odrębny regulamin, jego postanowienia mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.