



Regulamin rezerwacji biletów on-line

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Bilety zakupione za pośrednictwem niniejszego systemu realizowane są na terenie Zamku w Reszlu przez spółkę Zamek Reszel Sp. z o.o. adres: 11-440 Reszel, ul. Podzamcze 3, , wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: **0000004099**, NIP: 7421965448, REGON: 511364092, kapitał zakładowy w wysokości 50 000,00 zł, e-mail: info@zamekreszel.pl
2. Niniejszy Regulamin określa warunki dokonywania zakupu online biletów uprawniających do skorzystania z dostępnych w ofercie Zamek Reszel usług biletowanych.
3. Zamek oferuje usługi zakupu online biletów indywidualnych i grupowych w sposób zgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Zamek zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie.
4. Warunkiem koniecznym do zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz Regulaminami sprzedaży biletów, które odnoszą się do wybranej przez klienta usługi
5. Z treścią ww. regulaminów można zapoznać się na stronie internetowej systemu sprzedaży biletów on-line.

§ 2

Zakup biletów indywidualnych online

1. Zakup biletów za pośrednictwem Systemu jest możliwy po wypełnieniu formularza zakupu oraz stosowania się do instrukcji zawartych w Systemie. Kupujący zobowiązany jest do uważnego i kompletnego wypełnienia formularza. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w Systemie może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, może skutkować brakiem możliwości otrzymania biletu lub zwrotu kosztów.



2. Przy zakupie online biletów, płatności realizowane są przy pomocy płatności elektronicznych.
3. Ceny biletów są podane w Złotyach Polskich (PLN) oraz zawierają podatek VAT.
4. Zakup biletów odbywa się zgodnie z obowiązującym cennikiem sprzedaży biletów online.
5. Bilety pozostają własnością Zamek Reszel sp. z o.o. do czasu odnotowania przez Zamek potwierdzenia dokonania zapłaty przez Bank Kupującego.
6. W przypadku gdy Zamek nie odnotuje wpłaty na swoim koncie, rezerwacja zostanie anulowana. Kupujący bilet za pośrednictwem strony <https://zamekreszel.pl/bilety> jest zobowiązany opłacić zamówienie w ciągu 60 minut.
7. Płatności za bilety obsługiwane są przez wskazanego przez Zamek Operatora płatności tj. PayU SA z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186.

Płatność za bilety zamówione na stronie <https://zamekreszel.pl> można realizować tylko za pośrednictwem wskazanych w zamówieniu możliwościach.

W przypadku dokonania za pośrednictwem recepcji samej tylko rezerwacji wymagane jest potwierdzenie w formie przelewu tradycyjnego na wskazany niżej rachunek Spółki Zamek Reszel sp. z o.o. mBank, nr. rachunku 47 1140 2062 0000 2432 8600 1001. Tytuł przelewu oraz inne warunki dot. terminu płatności regulują regulaminy odnoszące się do rezerwowanego przez klienta zwiedzania/wydarzenia/zajęć.

Płatność za bilety jest możliwa również w siedzibie spółki na (recepcja zamkowa – parter budynku).

8. Niezwłocznie po dokonaniu zamówienia biletów online Kupujący otrzyma z systemu potwierdzenie dokonania Zamówienia, przesłane pocztą elektroniczną na podany przez Kupującego adres e-mail. Zamek nie odpowiada za niedostarczenie potwierdzenia w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
9. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości wykorzystania zakupionych biletów na skutek nie uwzględnienia przez Kupującego czasu niezbędnego na Zwiedzanie, Wydarzenie, Zajęcia.



10. Kupujący obowiązany jest do przestrzegania godzin wejść na Zwiedzanie, Wydarzenia, Zajęcia i inne wydarzenia.

11. Po otrzymaniu potwierdzenia płatności od Operatora płatności, bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika pdf. Kupujący powinien niezwłocznie zweryfikować poprawność i zgodność biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, lokalizacji, rodzaju Zwiedzania, Wydarzenia, Zajęć, jego daty i godziny.

12. Zamek nie odpowiada za niedostarczenie biletu w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.

13. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym podlega weryfikacji przed wejściem na Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia i stanowi tytuł do Zwiedzania lub udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach (z zastrzeżeniem postanowień ust. 14 i 15).

14. Zamek zastrzega sobie prawo do odmowy Zwiedzania, udziału w Wydarzeniu lub Zajęciach w przypadku, gdy bilet jest zniszczony lub nieczytelny, a weryfikacja kodu jest niemożliwa.

15. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem Systemu, z powodu wyczerpania się ich puli, nie oznacza braku możliwości zakupu biletów na recepcji o ile bilety na Zwiedzanie, Wydarzenia lub Zajęcia są jeszcze dostępne w sprzedaży.

16. Zamek nie odpowiada za nieoprawne funkcjonalnie przeglądarki klienta.

17. Zamek Reszel Sp. z o. o. zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży oferty w każdej chwili, bez podawania przyczyn. Zamek zastrzega sobie również możliwość wycofania, zmiany lub anulacji oferty oraz rezerwacji.

§ 3

Dane osobowe

1. W trakcie procesu zakupu biletów online, Kupujący przekazywać będzie Zamkowi swoje dane osobowe.

2. Podanie danych jest dobrowolne. Brak ich podania uniemożliwi realizację umowy zakupu online biletów.



3. Z dniem 25 maja 2018 r. zaczęły obowiązywać przepisy 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 (określane często jako "RODO"). RODO obowiązuje we wszystkich krajach Unii Europejskiej i wprowadza szereg zmian w rozporządzaniu danymi osobowymi w jednostkach organizacyjnych. Także Zamek Reszel Spółka z o.o., w trosce o bezpieczeństwo Państwa danych osobowych, wprowadziła określone regulacje i restrykcje. Administrator Danych Osobowych oraz Inspektor Ochrony Danych Administratorem Państwa danych osobowych Zamek Reszel Spółka z o.o., ul. Podzamcze 3, 11-440 Reszel nr tel. +48 89 755 01 09, adres e-mail; info@zamekreszel.pl. W przypadku pytań lub wątpliwości, czy dane w Spółce są przetwarzane prawidłowo, można zwrócić się do wyznaczonego w Ośrodku Inspektora Ochrony Danych.

4. Zebrane dane będą przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Zamek Reszel sp. z o.o., t.j. Operatorowi płatności celem świadczenia usług płatniczych oraz dostawcy Systemu celem realizacji zamówienia przy czym podmioty te przetwarzają dane na podstawie umowy z Zamkiem.

5. Pozostałe informacje odnośnie przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie www.zamekreszel.pl/politykaprywatności

§ 4

Reklamacje

1. Kupujący może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu online biletów wysyłając wiadomość e-mail na adres info@zamekreszel.pl w ciągu 3 dni kalendarzowych od dnia w którym nastąpiło zdarzenie objęte reklamacją.

2. W reklamacji Kupujący powinien wskazać następujące punkty tj. dane kontaktowe (e-mail), co jest przedmiotem reklamacji i czego dotyczy, podać nr rezerwacji oraz przyczynę reklamacji. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za nieprawnie złożone reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Kupującego.

3. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Zamek w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Po rozpatrzeniu reklamacji Zamek poinformuje Kupującego o jej rezultacie poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji.



4. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu lub innych wydarzeniach.
5. Zamek nie odpowiada za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
6. Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych do sprzedaży w Systemie.

§ 5 Zwrot biletów

1. Zgodnie z art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta bilety nie podlegają zwrotowi.
2. Zamek Reszel informuje, że nie ma możliwości zwrotu wpłaty za opłacone bilety.
3. Bilety zakupione online nie podlegają wymianie na bilety w innej cenie lub na inne Zwiedzanie, Wydarzenie lub Zajęcia czy też inny termin Zwiedzania, Wydarzenia lub Zajęć. Nie ma również możliwości wykorzystania wartości wcześniej wystawionych voucherów celem realizacji zamówionych biletów. Informujemy również, że wpłacona kwota nie podlega wymianie na żadną inną usługę świadczoną przez Zamek Reszel sp. z o.o. Przeniesienie biletu na inne wydarzenie jest niemożliwa.
4. W przypadku wprowadzenia restrykcji związanych z ograniczeniem rozprzestrzeniania się koronawirusa, Zamek zastrzega sobie możliwość redukcji ilości miejsc. W takiej sytuacji o możliwości uczestnictwa w wydarzeniu decydować będzie kolejność zapisów (data złożenia rezerwacji).
5. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za niewykorzystanie biletów, za brak możliwości wzięcia udziału w Zwiedzaniu, Wydarzeniu, Zajęciach z przyczyn niezawinionych przez Zamek.

§ 6 Postanowienia końcowe



1. Bilety zakupione online nie mogą być kopiowane lub przerabiane.
2. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywany jest zakup biletów. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za bilety uszkodzone lub zgubione przez Kupującego.
4. Kupujący, przy zakupie online biletów zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nie przesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.
5. Dokonywanie zakupu online biletów za pośrednictwem Systemu nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Kupujący, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Kupujący.

