

## REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW DO HEVELIANUM

### §1

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady sprzedaży i rezerwacji biletów wstępu do Hevelianum.
2. Zakup lub rezerwacja biletów możliwe są wyłącznie po zaakceptowaniu niniejszego regulaminu oraz Regulaminu zwiedzania Hevelianum. Wspomniane regulaminy udostępnione są na stronie internetowej [www.hevelianum.pl](http://www.hevelianum.pl) oraz w kasie Hevelianum.
3. Zakupu biletów mogą dokonywać osoby indywidualne oraz grupy zorganizowane.
4. Rezerwacji biletów możliwa jest wyłącznie przez grupy zorganizowane.
5. Ceny biletów wstępu do Hevelianum określa zarządzenie prezydenta Gdańska.
6. Oferta i cennik biletów są udostępnione na stronie internetowej [www.hevelianum.pl](http://www.hevelianum.pl) oraz w kasie Hevelianum.
7. Ceny biletów wstępu do Hevelianum podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
8. Sprzedaż biletów online realizowana jest za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.hevelianum.pl](http://www.bilety.hevelianum.pl), zwanej dalej „stroną internetową”.
9. Zakup biletów za pomocą strony internetowej wymaga posiadania infrastruktury technicznej i systemu informatycznego pozwalającego na korzystanie z zasobów Internetu, konta e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych, umożliwiającej wyświetlanie stron www.
10. Rozliczenia transakcji kartami płatniczymi i przelewami elektronicznymi odbywa się za pośrednictwem operatora płatności PayU SA (zwanego dalej „PayU”) z siedzibą w Poznaniu (adres: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań, KRS: 0000274399, NIP: 779-23-08-495, REGON: 300523444).
11. Usługa płatności elektronicznej za pośrednictwem systemu PayU realizowana jest nieodpłatnie.
12. Hevelianum nie ponosi odpowiedzialności za dane błędnie wpisane do systemu podczas dokonywania zakupu. Osoba dokonująca transakcji musi zwrócić szczególną uwagę na poprawne wpisanie danych.
13. Hevelianum zastrzega sobie możliwość zmiany formy i zasad sprzedaży biletów lub godzin wstępu na wybrane atrakcje. W szczególnych przypadkach Hevelianum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Osobom, które zakupiły wcześniej bilety na dane atrakcje, przysługuje z tego tytułu możliwość zmiany terminu lub zwrot opłaty za bilety.
14. W przypadku atrakcji okazjonalnych lub akcji promocyjnych dopuszcza się ustalenie limitów czasowych wizyty na poszczególnych wystawach.

## **§2**

### **Zakup w kasie**

1. Kasa mieści się w budynku o nazwie Koszary Schronowe (ul. Gradowa 10, 80-802 Gdańsk).
2. Kasa zamykana jest na pół godziny przed zamknięciem Hevelianum.
3. Sprzedaż biletów jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.
4. Wydanie biletu ulgowego lub bezpłatnego możliwe jest po okazaniu pracownikowi Hevelianum dokumentu potwierdzającego uprawnienie.
5. Osoba odbierająca bilety dla grupy zorganizowanej może w momencie odbioru dokupić bilety pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.
6. Kasa przyjmuje płatności gotówką (w złotych) oraz kartą płatniczą.
7. Faktury VAT wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Bilet uprawnia do poruszania się po wystawach, zawiera kod kreskowy umożliwiający otwarcie bramek wejściowo-wyjściowych. Bilet należy zachować aż do momentu opuszczenia Hevelianum.
9. Osoba kupująca bilet ponosi odpowiedzialność za jego udostępnienie osobom trzecim. W przypadku próby skorzystania z tego samego biletu przez więcej niż jedną osobę, upoważniona do skorzystania z zakupionych atrakcji jest wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.
10. Hevelianum ma prawo wstrzymać sprzedaż biletów w związku z osiągnięciem dopuszczalnej liczby zwiedzających przebywających w poszczególnych budynkach.

## **§3**

### **Ulgi i bezpłatne wejścia**

1. Wstęp na wystawy historyczne, nazwane w ofercie jako Dzieje fortu, czyli: Wehikuł czasu – człowiek i pocisk, Wehikuł czasu – zabawy z historią oraz Hevelianum bez barier, jest bezpłatny.
2. Bilet ulgowy, za okazaniem stosownych dokumentów, przysługuje:
  - a) dzieciom powyżej 2 lat;
  - b) uczniom i studentom;
  - c) uczestnikom studiów doktoranckich;
  - d) nauczycielom;
  - e) osobom powyżej 60 roku życia.
3. Bilety grupowe przysługują zorganizowanym grupom liczącym nie mniej niż dziesięć osób.
4. Bilety rodzinne przysługują grupie do czterech osób, w której znajduje się co najmniej jedno dziecko.
5. Ograniczenia, o których mowa w poprzednim ustępie, nie dotyczą rodzin posiadających ogólnopolską Kartę Dużej Rodziny lub Kartę Dużej Gdańskiej Rodziny, po okazaniu karty przez każdego uprawnionego.

6. Do bezpłatnego wstępu na pakiet wystaw interaktywnych uprawnieni są:
- a) dziecko do lat 2;
  - b) dziecko do lat 16 z orzeczoną niepełnosprawnością oraz jedna osoba sprawująca nad nim opiekę, za okazaniem stosownego dokumentu;
  - c) osoba dorosła posiadająca orzeczenie o znacznym stopniu niepełnosprawności oraz jedna osoba sprawująca nad nią opiekę, za okazaniem stosownego dokumentu;
  - d) jeden opiekun zorganizowanej grupy na każde rozpoczęte 10 osób;
  - e) członek Rady Programowej Hevelianum;
  - f) członek Rady Konserwatorskiej Hevelianum;
  - g) posiadacz Karty Turysty, na zasadach wynikających z umowy ze Stowarzyszeniem Gdańska Organizacja Turystyczna oraz Pomorską Regionalną Organizacją Turystyczną;
  - h) posiadacz Gdańskiej Karty Mieszkańca, na zasadach wynikających z regulaminu karty;
  - i) uczestnik okazjonalnych programów edukacyjnych i akcji promocyjnych organizowanych lub współorganizowanych przez Hevelianum, na zasadach wynikających z zarządzenia dyrektora Hevelianum;
  - j) uczestnik projektu edukacyjnego Akademia Gdańskich Lwiątek, na zasadach wynikających z porozumienia z fundacją Wspólnota Gdańska;
  - k) przewodnik turystyczny, za okazaniem stosownego dokumentu;
  - l) pracownik muzeum wpisanego do Państwowego Rejestru Muzeów, za okazaniem stosownego dokumentu;
  - m) członek stowarzyszenia Społeczeństwo i Nauka SPIN;
  - n) dziennikarz legitymujący się odpowiednim dokumentem.
7. Wstęp bezpłatny winien być udokumentowany bezpłatnym biletem wstępu.

#### **§4**

#### **Rezerwacja biletów**

1. Przez telefon można zarezerwować wyłącznie bilety grupowe.
2. Mianem grupy zorganizowanej określa się grupę liczącą co najmniej 10 osób.
3. Rezerwacji można dokonać pod numerami telefonu (58) 7423352 i 504 325 609 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–15:00.
4. Rezerwując bilety, należy podać dane osoby lub instytucji, dla której kupowane są bilety. Formularz wypełnia pracownik Hevelianum na podstawie danych podanych przez osobę dokonującą rezerwacji. Podczas rezerwacji konieczne jest podanie liczby wszystkich osób chcących wziąć udział w wizycie oraz liczby uprawnionych do skorzystania z poszczególnych ulg.
5. Podając podczas rezerwacji adres e-mail, osoba dokonująca rezerwacji wyraża zgodę na otrzymanie faktury VAT w formie elektronicznej.

6. Po dokonaniu rezerwacji, na wskazany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość zawierająca numer rezerwacji oraz dane niezbędne do jej opłacenia.
7. Rezerwacja uzyskuje status potwierdzonej po opłaceniu jej przelewem na rachunek bankowy Hevelianum podany w wiadomości, o której mowa w ustępie poprzedzającym (decyduje data uznania rachunku bankowego Hevelianum) lub dokonaniu opłaty w kasie w ciągu 7 dni od momentu dokonania rezerwacji, jednak nie później niż 3 dni przed wizytą. Dokonując rezerwacji z krótszym wyprzedzeniem, opłaty można dokonać w kasie w dniu planowanej wizyty, przed jej rozpoczęciem. Rezerwacja dokonana w wyżej wymienionym terminie nie podlega zmianom.
8. Dokonując opłaty za rezerwację, w tytule płatności należy podać numer zamówienia. Każda rezerwacja musi być opłacona oddzielnie. Akceptowana będzie tylko kwota opłaty zgodna z podaną na potwierdzeniu rezerwacji.
9. W przypadku nieuiszczenia opłaty w terminach wskazanych w ustępie 7 niniejszego paragrafu, rezerwacja zostaje anulowana.
10. Potwierdzenie opłaconej rezerwacji zostanie wysłane na adres e-mail podany podczas rezerwacji.

## **§5**

### **Zakup biletów online**

1. Każdy zakup biletów za pomocą strony internetowej wymaga uiszczenia opłaty za pośrednictwem systemu PayU, w wysokości odpowiadającej pełnej kwocie wartości biletów.
2. Podczas zakupu należy dokonać wyboru lokalizacji oraz dnia i godziny wizyty w Hevelianum, atrakcji, rodzaju i liczby biletów, a następnie w formularzu wpisać wymagane dane.
3. Opłaty należy dokonać w ciągu 15 minut od momentu zakończenia rezerwacji za pomocą systemu płatności elektronicznej. W przypadku nieuiszczenia opłaty we wskazanym terminie rezerwacja zostaje anulowana.
4. Bilet uprawnia do wejścia na wystawę o określonej godzinie, z tym że realizacja biletu może nastąpić nie wcześniej niż 15 minut przed godziną, na jaką jest on zakupiony. Za niewykorzystane bilety nie przysługuje zwrot pieniędzy, z wyjątkiem sytuacji, kiedy bilet nie został wykorzystany z winy Hevelianum.
5. Kupujący odpowiedzialny jest za ochronę biletów na swojej skrzynce pocztowej. Nie jest możliwe wysłanie biletu po raz drugi.
6. Zakup biletów online możliwy jest nie później niż na 20 minut przed wybraną godziną rozpoczęcia zwiedzania lub zajęć edukacyjnych.

## **§6** **Zwroty**

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest w terminie do 7 dni kalendarzowych przed datą wizyty. W przypadku biletów indywidualnych zakupionych w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wizyty, decyzję o zwrocie każdorazowo podejmuje kierownik Działu Obsługi Klienta.
2. Zwrot biletów grupowych możliwy jest w terminie do 14 dni przed datą wizyty. Bilety grupowe zakupione w terminie krótszym niż 14 dni kalendarzowych przed datą wizyty nie podlegają zwrotowi.
3. Zwrot biletów może zrealizować wyłącznie osoba dokonująca transakcji, po uprzednim wysłaniu wniosku drogą elektroniczną na adres e-mail: [zwroty@hevelianum.pl](mailto:zwroty@hevelianum.pl). O dochowaniu terminów, o których mowa w ustępie 1 i 2 niniejszego paragrafu, decyduje data otrzymania wiadomości.
4. Wniosek o zwrot powinien zawierać następujące dane: numer i datę transakcji, datę wizyty, liczbę biletów do zwrotu, numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany zwrot pieniędzy oraz dane adresowe. Tylko wnioski zawierające wszystkie wymagane dane będą realizowane w terminach, o którym mowa w ustępach 1 i 2 niniejszego paragrafu.
5. Hevelianum może wyrazić zgodę na odbycie przez grupę zorganizowaną wizyty w innym terminie.

## **§7** **Reklamacje**

1. Składanie reklamacji płatności odbywa się drogą elektroniczną na adres e-mail: [sekretariat@hevelianum.pl](mailto:sekretariat@hevelianum.pl).
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi sprzedaży biletów wstępu niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym regulaminie.
3. Podstawy reklamacji nie może stanowić: powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łączny telekomunikacyjnych; powoływanie się na okoliczności wynikające z działalności banków lub instytucji rozliczeniowych; inne okoliczności związane z aktywnością podmiotów, za których działania Hevelianum nie odpowiada; powoływanie się na czasowo wstrzymane wejścia na wystawy osób, które już posiadają bilet, jeżeli liczba osób aktualnie znajdujących się w danej przestrzeni osiągnęła dopuszczalny limit.
4. Reklamacja powinna być złożona w terminie 14 dni od dnia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym kupujący zostanie niezwłocznie powiadomiony.
5. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
6. W przypadku niemożności rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ustępie poprzedzającym, kupujący zostanie o tym poinformowany, podana

mu zostanie przyczyna przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.

7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać informację, czy reklamacja została uwzględniona czy nie. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, podane zostanie uzasadnienie decyzji.

## §8

### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych jest Hevelianum, Jednostka Budżetowa Gminy Miasta Gdańska z siedzibą w Gdańsku przy ul. Gradowej 6, kod pocztowy: 80-802. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail: [sekretariat@hevelianum.pl](mailto:sekretariat@hevelianum.pl) lub pisemnie na adres siedziby administratora.
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych (Krzysztof Gliński), z którym można się skontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych poprzez e-mail: [iod@hevelianum.pl](mailto:iod@hevelianum.pl).
3. Zakup biletów wstępu na wystawy oznacza, że będziemy przetwarzali Państwa dane osobowe w zakresie, w jakim jest to niezbędne do realizacji zakupu i wypełnienia związanych z tym obowiązków prawnych, np. przepisów podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO).
4. Dane osobowe zbierane przy zakupie biletów przechowujemy przez okres wynikający z przepisów podatkowych, zazwyczaj 5 lat po zakończeniu okresu podatkowego.
5. Mają Państwo prawo dostępu do swoich danych oraz do otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, jeśli są błędne lub nieaktualne, prawo do ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, prawo do wniesienia skargi do prezesa UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
6. Więcej szczegółów znajduje się na naszej stronie internetowej pod adresem <https://hevelianum.pl/rodo/>.

## §9

### Postanowienia końcowe

1. Hevelianum zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów potwierdzających przyznawane zniżki przed skorzystaniem z wybranej atrakcji (np. legitymacje szkolne/studenckie).
2. Hevelianum zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia usługi sprzedaży internetowej celem przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
3. Hevelianum zastrzega sobie prawo do zmian regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie podany do wiadomości na stronie internetowej [www.hevelianum.pl](http://www.hevelianum.pl).