REGULAMIN

SPRZEDAŻY BILETÓW ORAZ TOWARÓW ZA POŚREDNICTWEM SIECI INTERNET

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**
	1. Niniejszy Regulamin został wydany przez Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie.
	2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki zawierania przez Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie następujących umów za pośrednictwem sieci Internet:
		1. umowy uczestnictwa w organizowanych przez Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie wydarzeniach kulturalnych i artystycznych;
		2. umowy sprzedaży Towarów oferowanych do sprzedaży przez Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie.
	3. Korzystanie z rozwiązań wprowadzonych Regulaminem jest dla Użytkownika nieodpłatne.
2. **DEFINICJE**

Poniższym terminom nadaje się następujące znaczenie:

* 1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin sprzedaży biletów i towarów za pośrednictwem sieci Internet;
	2. **Zamek** – Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie, ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin - instytucja kultury wpisana do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Zachodniopomorskiego pod nr RIK 1/99/WZ, NIP:851-020-72-76;
	3. **Użytkownik** – podmiot prawa, w tym osoba fizyczna lub osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która korzysta z Serwisu;
	4. **Umowa kupna** – umowa dotycząca zakupu towarów i/lub odpłatnego uczestnictwa w organizowanym przez Zamek wydarzeniu kulturalnym lub artystycznym, zawierana przez Internet;
	5. **Bilet** – wydany przez Zamek znak legitymacyjny uprawniający do uczestnictwa w organizowanym przez Zamek wydarzeniu;
	6. **Bilet ulgowy** – Bilet uprawniający do uczestnictwa w wydarzeniu jedynie pod warunkiem udowodnienia prawa do ulgi przed rozpoczęciem wydarzenia, przysługujący:
		1. za okazaniem Szczecińskiej Karty Turystycznej, Karty Dużej Rodziny, Zachodniopomorskiej Karty Rodziny,
		2. za okazaniem karty Euro<26,
		3. obywatelom państw członkowskich Unii Europejskiej, Konfederacji Szwajcarskiej oraz państw członkowskich EFTA, będącymi:
* uczniami szkół podstawowych, gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych, artystycznych,
* słuchaczami zakładów kształcenia nauczycieli i kolegiów pracowników służb społecznych, studentami oraz osobami odbywającymi, studia doktoranckie,
* osobami powyżej 65 roku życia, emerytami, rencistami,
	+ 1. na zamkowe wystawy również dla:
* nauczycieli szkół podstawowych, gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych, artystycznych, placówek oświatowo-wychowawczych, wychowawcom placówek opiekuńczo-wychowawczych, zakładów poprawczych, schronisk dla nieletnich i ośrodków diagnostyczno-konsultacyjnych;
* osób fizycznych odznaczonych odznaką "Za opiekę nad zabytkami", odznaką honorową "Zasłużony działacz kultury", odznaką honorową "Zasłużony dla Kultury Polskiej" lub wyróżnionymi tytułem honorowym "Zasłużony dla Kultury Narodowej";
* posiadaczy Karty Muzealnika;
* kombatantów;
* przewodników lub pilotów turystycznych.
	1. **Bilet Tradycyjny** – Bilet wydany na druku;
	2. **Bilet Elektroniczny** – Bilet wydany w formie przekazu elektronicznego, utrwalanego przez Użytkownika;
	3. **Towar** – pamiątki i publikacje oferowane do sprzedaży w Serwisie, o którym mowa w pkt 2.12.;
	4. **Dane Osobowe** – dane osobowe Użytkownika, w rozumieniu RODO, obejmujące: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu oraz adres w przypadku wysyłki towarów;
	5. **RODO** - Rozporządzenie 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 (Dz. urz. UE L2016, Nr 119);
	6. **Serwis** – serwis internetowy dostępny na stronie internetowej pod adresem bilety.zamek.szczecin.pl, której administratorem jest Zamek;
	7. **System Płatności on-line** – oferowany przez Przelewy24 – PayPro S.A. (ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), wykorzystujący stronę internetową przelewy24.pl, sposób dokonywania płatności, polegający na pobraniu płatności od Użytkownika za pośrednictwem rozwiązań on-line oraz ich następczym przekazaniu Zamkowi;
	8. **Ustawa** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta [(Dz.U. z 2020 r. poz. 287)](https://sip.legalis.pl/document-view.seam?documentId=mfrxilrtg4ytinzxgq2ta).
1. **ZAKUP BILETU**
	1. Zamek umożliwia Użytkownikom zawarcie Umowy kupna Biletu za pośrednictwem Serwisu.
	2. Aby zawrzeć Umowę kupna Biletu Użytkownik musi:
		1. posiadać pełną zdolność do czynności prawnych;
		2. zaakceptować treść Regulaminu;
		3. podać wymagane przez Serwis dane i wyrazić wymagane przez Serwis zgody;
		4. złożyć stanowcze oświadczenie o zawarciu Umowy kupna Biletu ze zobowiązaniem do zapłaty.
	3. W celu doprowadzenia do zawarcia Umowy kupna Biletu Serwis wymaga w szczególności:
		1. wyboru wydarzenia organizowanego przez Zamek;
		2. wyboru ilości i położenia miejsc, jeśli są numerowane;
		3. wyboru rodzaju Biletu (normalny, ulgowy);
		4. podania danych osobowych Użytkownika obejmujących: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, numer telefonu;
		5. wprowadzenia unikalnego wygenerowanego przez system kodu zabezpieczającego transakcję;
		6. wyboru sposobu wydania Biletu;
		7. potwierdzenia zapoznania się i akceptacji Regulaminu;
		8. złożenia stanowczego oświadczenia woli zawarcia Umowy poprzez wybór pola „Kupuję i płacę”.
	4. Do zawarcia Umowy kupna Biletu dochodzi pod warunkiem spełnienia wymagań określonych w punkcie 3.2. i 3.3. Regulaminu, z chwilą zapłaty przez Użytkownika ceny zgodnie z punktem 4. Regulaminu.
2. **PŁATNOŚĆ**
	1. W przypadku zawierania Umowy kupna, Użytkownik ma obowiązek dokonać zapłaty ceny. Użytkownik może dokonać płatności wyłącznie za pośrednictwem Systemu Płatności on-line, na który następuje przekierowanie z Serwisu. Zapłaty można dokonać na wszystkie sposoby oferowane przez operatora Systemu Płatności on-line.
	2. W razie braku zapłaty za zamówienie bezpośrednio po wykonaniu czynności wskazanych w punkcie 3.3 Regulaminu, nie dochodzi do zawarcia Umowy kupna Biletu.
	3. Zamek nie prowadzi Sytemu Płatności on-line. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że usługa przekazania płatności w ramach Systemu Płatności on-line jest wykonywana przez operatora tego systemu na warunkach przez niego określonych, zaś skorzystanie z tego sposobu płatności wymaga spełnienia wymagań i warunków określonych przez operatora Systemu Płatności on-line w osobnych regulaminach.
3. **WYDANIE BILETU**
	1. Po skutecznym zawarciu Umowy kupna biletu oraz dokonaniu płatności, Zamek wydaje Użytkownikowi Bilety w formie Biletu Tradycyjnego lub Biletu Elektronicznego. Wybór formy Biletu należy do Użytkownika, jednakże w razie braku możliwości lub przeszkód technicznych w wydaniu Biletu Elektronicznego, Zamek może wydać Użytkownikowi Bilet Tradycyjny.
	2. Bilet Tradycyjny jest wydawany przez Zamek Użytkownikowi w Centrum Informacji Kulturalnej i Turystycznej (CIKiT) Zamku Książąt Pomorskich, przy ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin, tel. 91 489 16 30. Wydanie Biletu następuje w godzinach otwarcia CIKiT wskazanych w Serwisie.
	3. Bilet Elektroniczny jest wydawany za pośrednictwem wiadomości elektronicznej poprzez wysłanie Biletu Elektronicznego na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika. Bilet Elektroniczny uważa się za wydany z chwilą zakończenia transmisji danych zainicjowanej przez Zamek.
	4. Użytkownik jest zobowiązany samodzielnie utrwalić Bilet Elektroniczny poprzez jego wydruk. Wydruk powinien być zgodny z zaleceniami Zamku.
	5. W razie niespełnienia lub niewykazania prawa do ulgi, posiadacz Biletu Ulgowego nie jest uprawniony do udziału w wydarzeniu, ani nie ma możliwości zwrotu Biletu Ulgowego bądź dopłaty różnicy do pełnej ceny Biletu (Użytkownik może jedynie zakupić bilet normalny w kasie).
4. **ZWROT BILETU**
	1. Użytkownik uprawniony jest do zwrotu Biletu wyłącznie w przypadku odwołania wydarzenia, do udziału w którym Bilet upoważnia.
	2. Użytkownik, któremu wydano Bilet Tradycyjny, powinien dokonać zwrotu Biletu w terminie 10 dni od odwołanego wydarzenia i jest zobowiązany do przedłożenia Biletu z zachowanymi danymi i z nienaruszonym kuponem kontrolnym. W takim wypadku Zamek zwróci cenę zwróconych Biletów wraz z przyjęciem zwrotu Biletu w terminie 10 dni od odwołanego wydarzenia.
	3. Użytkownikowi, któremu wydano Bilet Elektroniczny, Zamek zwróci cenę zwróconych Biletów w ciągu 10 dni od odwołanego wydarzenia.
5. **SPRZEDAŻ ORAZ WYSYŁKA TOWARÓW: PAMIĄTEK I PUBLIKACJI**
	1. Zamek umożliwia Użytkownikom za pośrednictwem Serwisu zawarcie umowy sprzedaży Towarów: pamiątek i publikacji.
	2. Sprzedaż Towarów dokonywana jest wyłącznie na terytorium Polski.
	3. Jedynym podmiotem realizującym zamówienie jest Zamek.
	4. Istnieje możliwość odbioru osobistego zamówionych i opłaconych Towarów na terenie Zamku po uprzednim umówieniu się z Centrum Informacji Kulturalnej i Turystycznej na Zamku, e-mail: cikit@zamek.szczecin.pl, tel. +48 91 489 16 30.
	Natomiast wysyłkę zamówienia realizuje firma kurierska. Koszt wysyłki widoczny jest przy składaniu zamówienia.
	5. Zamek wysyła zamówiony Towar tylko i wyłącznie po otrzymaniu wpłaty przez System Płatności on-line. Zamek nie przewiduje możliwości dokonania przez Kupującego zapłaty „przy odbiorze”.
	6. Zamówienia realizowane są w ciągu siedmiu dni roboczych od dnia opłacenia zamówienia, od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-18:00 (z wyłączeniem dni świątecznych).
	7. Brak możliwości zakupu Towaru za pośrednictwem Serwisu nie oznacza braku możliwości zakupu ww. Towaru w kasie Zamku.
	8. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną.
	9. W przypadku braku Towarów (lub części z nich) objętych zamówieniem Użytkownika w magazynie Zamku, wysyłana jest do Użytkownika wiadomość (na adres poczty elektronicznej Użytkownika wskazany w formularzu zamówieniowym) z informacją, który Towar nie jest dostępny.
	10. Użytkownik w sytuacji opisanej w punkcie 7.9. niniejszego paragrafu może:
		1. zrezygnować z realizacji zamówienia Towaru w całości;
		2. w przypadku dostępności pozostałych zamówionych Towarów – wyrazić zgodę na realizację zamówienia bez Towaru niedostępnego w magazynie.
	11. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika o której mowa w punkcie 7.10. dotyczącej dalszego postępowania w sprawie zamówienia w terminie 7 dni, Zamek zrealizuje zamówienie Użytkownika częściowo i dostarczy Towar, który jest w momencie realizacji zamówienia dostępny w magazynie, a pozostałą część zamówienia anuluje. W takim przypadku Zamek zwraca Użytkownikowi wpłaconą kwotę za niezrealizowane zamówienie w terminie 14 dni roboczych od częściowego anulowania zamówienia.
	12. Zamek w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad sprzedaży. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości w Serwisie. W szczególnych wypadkach Zamek zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia.
	13. Chęć otrzymania faktury VAT należy zgłosić podczas składania Zamówienia.
	14. W przypadku nieodebrania przez Użytkownika zamówionego i opłaconego towaru w terminie 30 dni od dnia opłacenia zamówienia, Użytkownikowi nie przysługuje zwrot poniesionych kosztów. Użytkownik zobowiązany jest wówczas do pokrycia kosztów zwrotu przesyłki oraz kosztów jej ponownego nadania. W przeciwnym razie Zamek nie wysyła powtórnie zakupionego Towaru. W przypadku zwrotu paczki do nadawcy (Zamek) z przyczyn niezależnych od Zamku istnieje możliwość ponownej wysyłki zakupionego Towaru, ale tylko po dokonaniu zapłaty kosztów zwrotu oraz kosztów ponownego nadania paczki.
6. **PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**
	1. Użytkownikowi będącemu konsumentem lub osobą fizyczną, o której mowa w art. 38a Ustawy, przysługuje na podstawie art. 27 Ustawy prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33 i 34 ust. 2 Prawa konsumenckiego.
	2. Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 14 dni od dnia dostawy Towaru do Użytkownika, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisemnego oświadczenia przed jego upływem.
	3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Użytkownik może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu lub w innej formie zgodnej z Ustawą:
		1. pisemnie na adres: Zamek Książąt Pomorskich, ul. Korsarzy 34, 70- 540 Szczecin,
		2. drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej cikit@zamek.szczecin.pl.
	4. Zamek niezwłocznie potwierdzi Użytkownikowi na adres poczty elektronicznej (podany przy składaniu zamówienia bądź inny, jeżeli został podany w złożonym oświadczeniu) otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
	5. W przypadku odstąpienia od umowy Użytkownik ma obowiązek zwrotu zakupionego Towaru w ciągu 14 dni od dnia otrzymania informacji o otrzymaniu przez Zamek oświadczenia o odstąpieniu od umowy, w stanie nieposiadającym śladów użytkowania na adres: Zamek Książąt Pomorskich, ul. Korsarzy 34, 70- 540 Szczecin.
	6. Koszt odesłania towaru, w przypadku jego zwrotu, ponosi Użytkownik.
	7. Zamek nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od umowy, zwróci Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Towaru do Użytkownika.
	8. W przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu Towaru do Zamku Użytkownik zobowiązany jest do podania swoich danych niezbędnych do zrealizowania przelewu za zakupiony Towar, tzn.: imienia i nazwiska, adresu, numeru zamówienia i numeru rachunku bankowego.
	9. Zamek dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik wyraźnie zgodził się na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
	10. Zamek może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Użytkownika do chwili otrzymania Towaru nieposiadającego śladów użytkowania z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
	11. Użytkownikowi zgodnie z art. 38 Prawa konsumenckiego nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:
		1. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Zamek nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia umowy;
		2. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Użytkownika lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
		3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
		4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
		5. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
		6. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
		7. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;
		8. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.
7. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**
	1. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Serwisu w sposób nieumiejętny, niezgodny z prawem lub przeznaczeniem.
	2. Zamek nie ponosi odpowiedzialności za działanie Systemu Płatności on-line.
8. **INFORMACJE O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH**
	1. Administratorem Danych Osobowych, jest Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie, ul. Korsarzy 34, 70-540 Szczecin - instytucja kultury wpisana do rejestru prowadzonego przez Samorząd Województwa Zachodniopomorskiego.
	2. Inspektor Ochrony Danych wyznaczony przez Administratora dostępny jest pod adresem: Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie 70-540 Szczecin, ul. Korsarzy 34, adres poczty elektronicznej iod@zamek.szczecin.pl, numer telefonu +48 91 434 83 11.
	3. Dane osobowe Użytkowników mogą być przetwarzane w następujących celach:
		1. w zakresie umowy uczestnictwa w organizowanych przez Zamek wydarzeniach kulturalnych i artystycznych:

a) w celu: wykonania zawartej z Użytkownikiem umowy na zakup Biletu on-line
lub podjęcia działań na żądanie Użytkownika przed zawarciem takiej umowy, na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

b) w celu: wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c) RODO i zgodnie z ustawą o rachunkowości;

c) w celu: obrony przed roszczeniami związanymi z umową zakupu Biletu on-line lub dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową, na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. f) RODO (co stanowi prawnie uzasadniony interes przetwarzania Danych Osobowych na wskazanej w niniejszym punkcie podstawie).

* + 1. w zakresie umowy zakupu Towarów oferowanych do sprzedaży przez Zamek:

a) w celu: wykonania zawartej z Użytkownikiem umowy zakupu i przesyłki Towarów oferowanych przez Zamek, na podstawie: art. 6 ust. 1 lit. b) RODO;

b) w celu: wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze, na podstawie ar. 6 pkt 1 lit. c) RODO i zgodnie z ustawą o rachunkowości;

c) w celu: obrony przed roszczeniami związanymi z umową zakupu i przesyłki Towarów oraz dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową, na podstawie: art. 6 ust. 1 lit f) RODO (co stanowi prawnie uzasadniony interes przetwarzania Danych Osobowych na wskazanej w niniejszym punkcie podstawie).

* 1. Dane Osobowe będą przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom upoważnionym na podstawie zawartych przez Zamek umów, w tym: Przelewy24.pl i Vectorsoftware, a przy zakupie i wysyłce Towarów również firmie kurierskiej.
	2. Dane Osobowe będą przechowywane:
		1. w zakresie umowy uczestnictwa w organizowanych przez Zamek wydarzeniach kulturalnych i artystycznych poprzez zakup Biletu on-line:

a) do chwili zakończenia wydarzenia, a po jego zakończeniu przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków nałożonych na Zamek, na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa,

b) do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń związanych z zakupem Biletu.

* + 1. w zakresie umowy zakupu Towarów oferowanych do sprzedaży przez Zamek:

a) dane zawarte w formularzu zamówienia będą przechowywane przez okres 3 lat, a w przypadku wystawienia faktury dla Użytkownika przez okres pełnych 5 lat,

b) w sytuacji odbioru osobistego opłaconych Towarów na terenie Zamku, dane przekazane w wiadomości e-mail będą przechowywane do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń związanych z zakupem Towaru,

c) w przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu Towaru do Zamku, przekazane dane osobowe, w tym dane w oświadczeniu Użytkownika będą przechowywane przez okres niezbędny do wypełnienia obowiązków nałożonych na Zamek, na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

* 1. Szczegółowy zakres uprawnień Użytkownika jako osoby, której dotyczą Dane Osobowe jest zawarty w Rozdziale III RODO i zgodnie z jego treścią, w każdym czasie Użytkownik jest uprawniony do:

10.6.1. Dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania i wniesienia sprzeciwu oraz przeniesienia danych do innego administratora.

10.6.2. Z praw tych Użytkownik może skorzystać, składając wniosek/żądanie na dane kontaktowe Zamku lub Inspektora Ochrony Danych.

10.6.3. Wniesienia skargi do Organu Nadzorczego, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w Warszawie.

* 1. Podanie Danych Osobowych nie stanowi obowiązku ustawowego, ale jest warunkiem zawarcia umowy o zakup Biletu on-line lub umowy sprzedaży i wysyłki Towarów oferowanych przez Zamek dla Użytkownika. Niepodanie Danych Osobowych uniemożliwi realizację określonej umowy.
	2. Dane Osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany lub częściowo zautomatyzowany, nie będą jednak służyły podejmowaniu decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
1. **TRYB SKŁADANIA REKLAMACJI**
	1. Wszelkie reklamacje i zastrzeżenia dotyczące zawarcia lub wykonania Umowy zakupu biletu mogą być składane przez Użytkowników w formie pisemnej listem poleconym na adres Zamku lub na adres poczty elektronicznej bilety@zamek.szczecin.pl.
	2. Wszelkie reklamacje i zastrzeżenia dotyczące zawarcia lub wykonania Umowy zakupu Towaru mogą być składane przez Użytkowników w formie pisemnej listem poleconym na adres Zamku lub na adres poczty elektronicznej cikit@zamek.szczecin.pl, w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru przez Użytkownika.
	3. Reklamacja wadliwego Towaru możliwa jest wyłącznie w przypadku, gdy Towar nie posiada żadnych śladów użytkowania.
	4. Reklamacja zostaje rozpatrzona w terminie 14 (czternastu) dni od daty jej otrzymania przez Zamek.
	5. Składający reklamację zostanie powiadomiony o sposobie rozpatrzenia reklamacji listem poleconym, chyba że wyrazi zgodę na przesłanie odpowiedzi jedynie drogą elektroniczną.
2. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
	1. Zamek jest uprawniony do zmiany postanowień Regulaminu.
	2. Zamek jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy kupna biletu on-line lub Umowy kupna Towaru w uzasadnionych sytuacjach.
	3. Zamek zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zawieszania możliwości zawierania Umów kupna biletu on-line lub Umów kupna Towaru.
	4. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Załącznik nr 1 do Regulaminu sprzedażyBiletów orazTowarów za pośrednictwem sieci Internet

Miejscowość, data.........................

Imię i nazwisko konsumenta

Adres konsumenta

……………………….

……………………….

……………………….

Zamek Książąt Pomorskich w Szczecinie
ul. Korsarzy 34
70-540 Szczecin
NIP 851-020-72-76

Oświadczenie
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Niniejszym, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży nr ........................... następującego towaru.......................................................................................

Data zawarcia umowy .........................................................................

 Podpis konsumenta……………..