

# Zasady zakupu i rezerwacji biletów

## I. Zasady ogólne

1. Bilety wstępu do Obserwatorium są dostępne:

a. w kasie Obserwatorium z możliwością zakupu biletów w przedsprzedaży dla grup zorganizowanych i osób indywidualnych; kasa Obserwatorium czynna jest na pół godziny przed pierwszym zwiedzaniem OA oraz na pół godziny przed pierwszym pokazem nocnego nieba;

b. w formie rezerwacji telefonicznej, dostępnej pod numerem telefonu: 89 650-04-40 i 89 650-04-20;

c. w formie rezerwacji online, dostępnej na stronie internetowej [www.planetarium.olsztyn.pl](http://www.planetarium.olsztyn.pl);

d. za pośrednictwem Witryny internetowej, na dodatkowych warunkach określonych w punkcie IV niniejszych Zasad.

2. Na blankietach biletów wskazana jest data i godzina wejścia do Obserwatorium.

3. Zwiedzanie Obserwatorium i nocne pokazy odbywają się zgodnie z repertuarem dostępnym na stronie internetowej [www.planetarium.olsztyn.pl](http://www.planetarium.olsztyn.pl) oraz w kasie Obserwatorium.

4. Wstęp do Obserwatorium jest odpłatny. Cennik biletów dostępny jest w kasie Obserwatorium oraz na stronie internetowej [www.planetarium.olsztyn.pl](http://www.planetarium.olsztyn.pl).

5. Udział w zwiedzaniu pracowni lub pokazie nocnym jest bezpłatny dla dzieci do 4 roku życia. W przypadku wątpliwości co do wieku dziecka pracownik Obserwatorium ma prawo zażądać dokumentu potwierdzającego wiek dziecka.

6. Sprzedaż biletów wstępu do Obserwatorium odbywa się pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.

7. Osoba nabywająca bilet wstępu do Obserwatorium zobowiązana jest do zachowania biletu, paragonu, faktury lub innego dokumentu stanowiącego dowód zakupu biletu.

8. Kasa biletowa przyjmuje płatność gotówką w złotych polskich oraz akceptuje karty płatnicze wyszczególnione przy kasie biletowej.

9. Zwroty biletów są możliwe tylko w przypadku braku możliwości przeprowadzenia pokazu.

10. Zwroty wpłaconych kwot będą dokonywane zgodnie z formą w jakiej płatność za nabycie biletu została dokonana. W przypadku płatności przelewem - na numer rachunku bankowego, z którego został dokonany przelew w terminie 7 dni.

## II. Rodzaje biletów

Rodzaje biletów:

a. bilet normalny – przysługuje osobie dorosłej;

b. bilet ulgowy – przysługuje dzieciom i młodzieży szkolnej do 19. roku życia (uczniom po okazaniu legitymacji szkolnej), studentom i doktorantom do ukończenia 26. roku życia, seniorom powyżej 65. roku życia, po okazaniu dokumentu uprawniającego do zniżki (tj. legitymacja studencka, doktorancka, dokument ze zdjęciem potwierdzający wiek), osobom z niepełnosprawnością z ustalonym stopniem niepełnosprawności (po okazaniu aktualnego orzeczenia o niepełnosprawności i dokumentu ze zdjęciem lub aktualnej legitymacji osoby niepełnosprawnej). W przypadku osób z niepełnosprawnością, zaliczonych orzeczeniem do znacznego stopnia niepełnosprawności, nabycie biletu upoważnia do zwiedzania pracowni i udziału w pokazie nocnym z opiekunem osoby niepełnosprawnej z zastrzeżeniem, że osoba z niepełnosprawnością, planująca wejście z opiekunem, zobowiązana jest przy zakupie biletu, zgłosić w kasie, iż wraz z nią obecny jest opiekun, okazać dokument potwierdzający zaliczenie tej osoby do znacznego stopnia niepełnosprawności oraz nabyć bilet za 1 zł dla opiekuna;

c. bilet opiekuna - dla opiekunów grup zorganizowanych z placówek przedszkolnych i szkolnych, liczących co najmniej 10 osób, zgodnie z zasadą:

- przedszkola: 1 opiekun na 5 dzieci;

- szkoły podstawowe i ponadpodstawowe: 1 opiekun na 10 uczniów;

- klasy integracyjne oraz uczniowie z niepełnosprawnością: 1 opiekun na 5 uczniów.

### **III. Rezerwacja telefoniczna i mailowa**

1. Rezerwacji można dokonać najpóźniej na godzinę przed planowanym zwiedzaniem Obserwatorium.

2. Rezerwacja jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.

3. Rezerwacja telefoniczna odbywa się na podstawie wypełnionego formularza z danymi osoby, podmiotu lub instytucji. Formularz wypełnia pracownik Obserwatorium. Przy dokonywaniu rezerwacji konieczne jest podanie liczby osób oraz informacji o przysługujących uprawnieniach do zakupu danego rodzaju biletów, dla których rezerwacja jest dokonywana, a także miejsce zamieszkania lub kod miejscowości osoby, podmiotu lub instytucji.

5. Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2014.1182 j.t.) osoba podająca dane do formularza wyraża zgodę na przetwarzanie jej danych osobowych przez Olsztyńskie Planetarium i Obserwatorium Astronomiczne dla potrzeb prowadzenia rezerwacji biletów i ich sprzedaży.

8. W przypadku rezerwacji grupowej dokonywanej telefonicznie zapłaty za bilety należy dokonać w kasie Obserwatorium nie później niż na 30 minut przed planowanym zwiedzaniem.

9. W przypadku braku opłaty w terminie wskazanym w ust. 8 powyżej rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.

10. Odbiór biletów zarezerwowanych w ramach rezerwacji telefonicznej i online winien nastąpić w kasie Obserwatorium najpóźniej na 15 minut przed planowaną godziną zwiedzania.

11. Obserwatorium zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu do obiektu. Wszelkie informacje dotyczące zmian podane zostaną do wiadomości publicznej na stronie [www.planetarium.olsztyn.pl](http://www.planetarium.olsztyn.pl) z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem. W szczególnych

przypadkach Obserwatorium zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Osobom, które dokonały wcześniej rezerwacji, przysługuje prawo do zmiany terminu lub zwrot opłaty za bilety.

12. Zasady rezerwacji online uregulowane są w odrębnym regulaminie dostępnym w module rezerwacji online na stronie internetowej.

#### **IV. Zasady zakupu biletów online za pośrednictwem witryny internetowej**

Słowniczek pojęć:

1. OPiOA/Operator Modułu – Olsztyńskie Planetarium i Obserwatorium Astronomiczne, al. Marszałka J. Piłsudskiego 38, 10-450 Olsztyn, posiadające NIP 739-05-13-951 oraz REGON 000277374.

2. Moduł – moduł strony internetowej OPiOA przeznaczony do zakupu biletów online na wydarzenia pod adresem: <https://planetarium.olsztyn.pl>.

3. Kasa Planetarium/Obserwatorium – kasa zlokalizowana w siedzibie Planetarium/Obserwatorium.

4. Wydarzenie/Zamówienie – seanse fulldome, seanse dydaktyczne, warsztaty, koncerty, imprezy okolicznościowe itp. oraz zwiedzanie grupowe z przewodnikiem lub zwiedzanie indywidualne, organizowane przez OPiOA i odbywające się zgodnie z terminami wskazanymi na bilecie oraz zgodnie z regulaminem zwiedzania dostępnym na stronie internetowej.

5. Regulamin – niniejszy regulamin zakupu biletów online na wydarzenia OPiOA za pośrednictwem Modułu oraz rezerwowania biletów telefonicznie lub mailowo, wraz ze wszelkimi zmianami.

6. Zamawiający – osoba dokonująca zakupu biletów online i/lub rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia, których organizatorem jest OPiOA.

7. Bilet – dokument uprawniający do skorzystania z wydarzenia w określonym terminie, zawierający opłatę za wydarzenie zgodnie z danymi zawartymi na bilecie.

##### **A. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa szczegółowe warunki dokonywania zakupu Biletów online oraz rezerwacji Biletów telefonicznie lub mailowo na Wydarzenia.

2. OPiOA świadczy usługi zakupu Biletów online oraz rezerwacji Biletów telefonicznie lub mailowo w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu.

3. Zamawiający przy dokonywaniu zakupu Biletów online oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze bezprawnym.

4. Dokonywanie zakupu biletów online za pośrednictwem Modułu oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo nie wiąże się z żadnymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet lub operatora telefonicznego, który to koszt ponosi Zamawiający, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu lub operatora, z którego usług korzysta Zamawiający.

5. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania Modułu zakupu biletów online, zamieszczonego na stronie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres [opioa@planetarium.olsztyn.pl](mailto:opioa@planetarium.olsztyn.pl).

6. W przypadku, gdy Zamawiający korzysta ze zniżki w cenie zakupu Biletów lub z Biletów specjalnych, przy sprawdzaniu Biletów lub podczas odbioru biletów w Kasach zobowiązany jest okazać dokument potwierdzający uprawnienie do skorzystania ze zniżki (tj. legitymacja studencka, uczniowska, emerycka, Karta Dużej Rodziny itp.). Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na Wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.

## B. Zakup Biletów online

1. Zakupu Biletów, można dokonywać online za pośrednictwem Modułu.

2. Przy zakupie Biletów online płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej.

3. Płatności za bilety obsługiwane są wyłącznie przez Przelewy24 - PayPro S.A. ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, za pośrednictwem portalu internetowego [www.przelewy24.pl](http://www.przelewy24.pl).

4. Bilety pozostają własnością OPiOA do czasu odnotowania przez OPiOA potwierdzenia dokonania zapłaty przez bank Zamawiającego.

5. Zapłata niepotwierdzona przez bank Zamawiającego w ciągu 60 minut od momentu złożenia Zamówienia powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany w osobnej wiadomości mailowej.

6. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. z 2010r. Nr 138 poz. 930), sprzedaż Biletów w zakresie Zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym Zamawiający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.

7. Ceny biletów zawierają podatek VAT. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie zamawiania wybrać opcję Faktura VAT oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.

8. Po opłaceniu zakupu online i zaksięgowaniu płatności zgodnie z pkt. 5 Bilet zostanie przesłany w formie załącznika PDF na adres email podany przez Zamawiającego. Prosimy o niezwłoczne zweryfikowanie poprawności i zgodności biletu z Zamówieniem, w szczególności kwoty, rodzaju Wydarzenia, jego daty i godziny.

9. Bilet wydrukowany bądź zapisany na urządzeniu mobilnym typu smartfon, tablet, czytnik e-książek podlega weryfikacji przed wejściem na wydarzenie i stanowi tytuł do udziału w Wydarzeniu. W przypadku Biletu w formie elektronicznej należy pamiętać, by urządzenie mobilne miało zainstalowane oprogramowanie prawidłowo wyświetlające pliki w formacie PDF.

10. Brak możliwości zakupu biletów za pośrednictwem systemu sprzedaży online nie oznacza braku możliwości zakupu biletów w Kasie Planetarium/Observatorium, o ile bilety na wydarzenia są jeszcze w sprzedaży.

## C. Reklamacje

1. Zamawiający może złożyć reklamacje dotyczące procesu zakupu biletów online oraz rezerwowania biletów telefonicznie lub mailowo oraz jakości usług świadczonych przez OPiOA, wysyłając maila na adres: ( [opioa@planetarium.olsztyn.pl](mailto:opioa@planetarium.olsztyn.pl) ) lub pisząc do OPiOA na adres wskazany w rozdziale I pkt. 1, z dopiskiem Reklamacja – Biuro Rezerwacji, w ciągu 14 (czternastu) dni kalendarzowych od daty zakupu Biletu.

2. OPiOA nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez Zamawiającego.

3. OPiOA nie odpowiada również za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Zamawiającego.

4. Reklamacja będzie rozpatrzona przez OPiOA w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez OPiOA reklamacji. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji OPiOA poinformuje Zamawiającego na piśmie lub poprzez pocztę elektroniczną na adres wskazany w reklamacji niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji.

5. Rozpatrzenie reklamacji przez OPiOA nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz. U. z 2014r. poz. 827).

#### D. Zwrot i wymiana biletów

1. W przypadku, gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie OPiOA, OPiOA przyjmować będzie zwroty Biletów zakupionych online oraz dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty.

2. Zwroty z przyczyn, o których mowa w ust. 1 za bilety opłacone w Kasie Planetarium/Observatorium, mogą być dokonane wyłącznie w Kasie Planetarium/Observatorium.

3. Zakupione Bilety nie podlegają zwrotowi lub wymianie na Bilety w innej cenie lub na inne Wydarzenie czy też inny termin Wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 niniejszego paragrafu.

4. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. poz. 827), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

#### E. Ochrona danych osobowych

1. W trakcie procesu zakupu Biletów online oraz rezerwacji Biletów telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej, Zamawiający przekazywać będzie OPiOA swoje dane osobowe.

2. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Olsztyńskie Planetarium i Obserwatorium Astronomiczne, al. Marszałka J. Piłsudskiego 38, 10-450 Olsztyn. Z Inspektorem Ochrony Danych można skontaktować się pod adresem e-mail: [iod@planetarium.olsztyn.pl](mailto:iod@planetarium.olsztyn.pl) lub wysyłając korespondencję na adres siedziby Olsztyńskiego Planetarium i Obserwatorium Astronomicznego, al. Marszałka J. Piłsudskiego 38, 10-450 Olsztyn z dopiskiem Inspektor Danych Osobowych.

3. Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 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 uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – dalej RODO) wyłącznie w celach związanych z rezerwacją lub zakupem Biletów.

4. Odbiorcą danych osobowych Zamawiającego będą podmioty upoważnione do przetwarzania na podstawie umowy powierzenia danych w w/w celu oraz mogą być przekazywane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

5. Dane osobowe Zamawiającego nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

6. Dane osobowe Zamawiającego będą przechowywane przez okres przewidziany przez przepisy archiwizacyjnych.

7. Zamawiający posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, a także prawo wniesienia sprzeciwu.

8. Zamawiający ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, iż przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych lub przepisy krajowe.

9. Dane osobowe Zamawiającego nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.

#### F. Postanowienia końcowe

1. OPiOA nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której, dokonywany jest zakup Biletów. OPiOA 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.

2. OPiOA nie ponosi odpowiedzialności za Bilety uszkodzone lub zagubione przez Zamawiającego.

3. Regulamin zakupu biletów online oraz rezerwacji biletów telefonicznie lub mailowo dostępny jest na stronie internetowej OPiOA i w Kasie Planetarium/Observatorium.

4. OPiOA zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji treści Regulaminu w każdym czasie, przy czym każda zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Zamawiającego poprzez zamieszczenie informacji o zmianie w Module i umieszczenie zmienionego Regulaminu w Module oraz na stronie internetowej OPiOA.

#### V. Zakup i realizacja voucherów

1. Voucher jest dokumentem na okaziciela, uprawniającym do odbioru biletu na zwiedzanie pracowni lub na pokaz nocny, którego dany voucher dotyczy, w określonym na nim terminie.

2. Zakup vouchera jest możliwy jedynie w kasach: Olsztyńskiego Planetarium lub Obserwatorium Astronomicznego w Olsztynie.

3. Wymiana Vouchera na bilet wstępu na zwiedzanie pracowni lub pokaz nocny jest możliwa jedynie w kasach: Olsztyńskiego Planetarium lub Obserwatorium Astronomicznego w Olsztynie.

4. Voucher podlega wymianie wyłącznie na „bilet za voucher”. Wszelkie roszczenia z tytułu różnicy pomiędzy wartością zakupu vouchera, a wartością biletu wstępu innego niż „bilet za voucher” są nieuprawnione.

5. Vouchery nie podlegają wymianie na gotówkę, ani na bilet wstępu na inne wydarzenie niż na nim podane.

6. Vouchery podlegają wymianie jedynie na bilet w zakresie podstawowej oferty i nie obejmują one pokazów specjalnych i koncertów czy wydarzeń, do których wstęp jest dodatkowo płatny.

7. Voucher nie uprawnia do żadnych preferencji i pierwszeństwa w zakresie korzystania z oferty Obserwatorium Astronomicznego.

8. Nie jest możliwa realizacja Vouchera po upływie wskazanego na nim terminu ważności.

9. Wymiany Vouchera na bilet na zwiedzanie pracowni lub pokaz nocny może dokonać wyłącznie osoba będąca jego fizycznym posiadaczem w momencie takiej wymiany. Instytucja nie ponosi odpowiedzialności za Vouchery, które zostały skradzione lub uległy zniszczeniu w sposób uniemożliwiający odczytanie znajdujących się na nich danych.

10. W przypadku odwołania wydarzenia, na które odebrany został bilet wstępu za pomocą Vouchera, Instytucja dokonuje wyłącznie wymiany biletu na inny, dogodny dla posiadacza biletu termin. Instytucja nie dokonuje w takim przypadku zwrotu Vouchera, ani jego równowartości.