

## **Regulamin sprzedaży biletów do Hevelianum (tekst jednolity)**

### **§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 obowiązującego aktualnie Regulaminu zwiedzania Hevelianum. Wyżej wymienione regulaminy są udostępniane są na stronie internetowej [www.hevelianum.pl](http://www.hevelianum.pl) oraz w kasie Hevelianum.
3. Sprzedaż biletów obejmuje osoby indywidualne oraz grupy zorganizowane.
4. Rezerwacja biletów obejmuje wyłącznie grupy zorganizowane.
5. Ceny biletów wstępu do Hevelianum określa odpowiednie zarządzenie Prezydenta Miasta Gdańska.
6. Aktualna oferta oraz cennik biletów udostępniane są 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 on-line realizowana jest za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.hevelianum.pl](http://www.bilety.hevelianum.pl), zwanej dalej „stroną internetową”.
9. Kupujący w celu zakupu biletów za pomocą strony internetowej musi posiadać infrastrukturę techniczną i system informatyczny pozwalający na korzystanie z zasobów Internetu, konta e-mail oraz przeglądarki zasobów internetowych, umożliwiających wyświetlanie stron www.
10. Rozliczenia transakcji kartami płatniczymi i przelewami elektronicznymi odbywają się za pośrednictwem operatora płatności PayU SA (zwanym 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 błędnie wpisane dane do systemu. Należy zwrócić szczególną uwagę na poprawne wpisanie danych podczas dokonywania zakupu.
13. Hevelianum zastrzega sobie możliwość zmiany form, zasad sprzedaży biletów lub godzin wstępu na wybrane atrakcje. Informacje o zmianach każdorazowo podane zostaną do wiadomości na stronie internetowej [www.hevelianum.pl](http://www.hevelianum.pl). 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 zmiana 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. Osoba kupująca bilet ulgowy lub uprawniona do bezpłatnego wstępu przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że realizacja ulgi możliwa jest po okazaniu pracownikowi Hevelianum dokumentu potwierdzającego dane uprawnienie.
5. Osoba odbierająca bilety dla grupy zorganizowanej może w momencie odbioru dokupić bilety dodatkowe 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. Osoba kupująca bilet wstępu zobowiązana jest do zachowania paragonu lub faktury stanowiących dowód zakupu.
9. Bilet zawiera kod kreskowy umożliwiający otwarcie bramek wejściowo-wyjściowych oraz uprawniający do poruszania się po wystawach. Bilet należy zachować aż do momentu opuszczenia Hevelianum.
10. Kod kreskowy można zeskanować z biletu papierowego zakupionego w kasie lub z wydrukowanego we własnym zakresie biletu elektronicznego.
11. Osoba kupująca bilet ponosi odpowiedzialność za jego udostępnienie osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się do Hevelianum kilku osób z tym samym biletem, upoważnioną do skorzystania z zakupionych atrakcji będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.
12. Hevelianum ma prawo wstrzymać sprzedaż biletów w związku z osiągnięciem dopuszczalnej liczby zwiedzających przebywających w poszczególnych budynkach.

### **§3. Rezerwacja biletów**

1. W ramach rezerwacji telefonicznej można zarezerwować wyłącznie bilety grupowe.
2. Jako grupę zorganizowaną rozumie się grupę liczącą co najmniej 10 osób.
3. Do bezpłatnego biletu wstępu uprawniony jest jeden opiekun na każde rozpoczęte 10 osób.
4. Rezerwacji można dokonać pod numerem telefonu (58) 742-33-52 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-15:00.
5. 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 uprawnień do skorzystania z poszczególnych rodzajów biletów.
6. Rezerwując bilety, wraz z podaniem adresu e-mail, osoba dokonująca rezerwacji wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT w formie elektronicznej.
7. Po dokonaniu rezerwacji, na podany podczas rezerwacji adres e-mail, zostanie wysłana wiadomość zawierająca numer rezerwacji oraz dane niezbędne do jej opłacenia.
8. Rezerwacja uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu opłaty za bilety wstępu, 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.
9. Przy dokonywaniu opłaty za rezerwację w tytule płatności należy podać numer rezerwacji. Każda rezerwacja musi być opłacona oddzielnie. Tylko kwota opłaty zgodna z tą podaną na potwierdzeniu rezerwacji będzie akceptowana. W przypadku niezgodności kwoty wpłaty z kwotą odpowiadającą rezerwacji opłata zostanie zwrócona po potrąceniu kosztów operacji bankowych (o ile wystąpią), a rezerwacja anulowana.

10. W przypadku nieuiszczenia opłaty w terminach wskazanych w ust. 8 niniejszego paragrafu, rezerwacja zostaje anulowana.
11. Potwierdzenie opłaconej rezerwacji zostanie wysłane na podany podczas rezerwacji adres e-mail.

#### **§4. Zakup biletów on-line**

1. Zakup biletów poprzez stronę internetową możliwy jest tylko dla zwiedzających indywidualnych.
2. Każdy zakup biletów za pomocą strony internetowej wymaga uiszczenia opłaty poprzez dokonanie transakcji za pośrednictwem systemu PayU, w wysokości odpowiadającej pełnej kwocie wartości biletów.
3. Podczas zakupu biletów należy dokonać wyboru dnia i godziny wizyty w Hevelianum, atrakcji, rodzaju i ilości biletów, a następnie w formularzu wpisać wymagane dane.
4. Zakupu biletów na atrakcje z oferty stałej Hevelianum można dokonać maksymalnie z 1-miesięcznym wyprzedzeniem, ale nie później niż na 15 minut przed terminem wizyty. W przypadku atrakcji okazjonalnych ww. termin ustala się indywidualnie.
5. Opłaty należy dokonać w ciągu 15 minut od momentu zakończenia rezerwacji, za pomocą dostępnego systemu płatności elektronicznej. W przypadku nieuiszczenia opłaty we wskazanym terminie rezerwacja zostaje anulowana.
6. Każdej transakcji zakupu biletów nadawany jest indywidualny numer. Kupujący otrzyma bilety drogą elektroniczną. Bilety można samodzielnie wydrukować lub odebrać w kasie Hevelianum na podstawie okazanego biletu elektronicznego.
7. Bilet uprawnia do wejścia na wystawy o konkretnej godzinie, z tym że realizacja biletu może nastąpić nie wcześniej niż 15 minut przed godziną, na jaką był on zakupiony. Za niewykorzystane bilety nie przysługuje zwrot pieniędzy, z wyjątkiem sytuacji, kiedy bilet nie został wykorzystany z winy Hevelianum.
8. Kupujący odpowiedzialny jest za prawidłowy wydruk biletów oraz ochronę biletów na swojej skrzynce pocztowej. Nie jest możliwe wysłanie biletu po raz kolejny.

#### **§5. Zwroty**

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest w terminie do 7 dni kalendarzowych przed datą wizyty. Bilety indywidualne zakupione w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wizyty nie podlegają zwrotowi.
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. Zwrotu może dokonać 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 ust. 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 oraz dane adresowe. Realizowane będą tylko wnioski zawierające wszystkie wymagane dane, w terminach, o którym mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu.
5. Kwota podlegająca zwrotowi zostanie pomniejszona o opłatę manipulacyjną w kwocie 5,00 złotych brutto od całej transakcji. Hevelianum może wyrazić zgodę na przeniesienie terminu wizyty grupy zorganizowanej na inny termin.

## **§6. Reklamacje**

1. Składanie reklamacji płatności odbywa się drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@hevelianum.pl.
2. Przedmiotem reklamacji jest wykonanie usługi sprzedaży biletów wstępu niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w Regulaminie.
3. Podstawy reklamacji nie może stanowić: powoływanie się na okoliczności związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej lub łączy telekomunikacyjnych; powoływanie się na okoliczności związane z działalnością banków lub instytucji rozliczeniowych; inne okoliczności związane z działalnością podmiotów, za których działania Hevelianum nie odpowiada; powoływanie się czasowo wtrzymane wejścia na wystawy osób, które już posiadają bilet, jeżeli liczba osób aktualnie znajdujących się w przestrzeni osiągnęła dopuszczalny limit.
4. Reklamacja powinna być złożona w terminie 14 dni od dnia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Reklamację złożoną po 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 załatwienia reklamacji w terminie określonym w ustępie poprzedzającym, kupujący zostanie o tym poinformowany i podana zostanie przyczyna przedłużenia terminu oraz przewidziany czas udzielenia odpowiedzi.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać informację, czy reklamacja jest uwzględniona, czy nie. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, podane zostanie uzasadnienie decyzji.

## **§7. Postanowienia końcowe**

1. Hevelianum zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów potwierdzających przyznawane zniżki przed skorzystaniem z wybranej atrakcji (np. legitymacje szkolne/studenckie, itp.). W przypadku zauważenia braku uprawnień do otrzymania zniżki pracownicy Hevelianum mają prawo odmówienia wstępu.
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).