

REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW I VOUCHERÓW DO CENTRUM EDUKACJI EKOLOGICZNEJ HYDROPOLIS

§1

Definicje

1. Administratorem www.bilety.hydropolis.pl (zwanej dalej „Hydropolis”) jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji A. z siedzibą we Wrocławiu, adres: ul. Na Grobli 19, 50-421 Wrocław, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391028, NIP: 896-000-02-56, REGON: 930155369, kapitał zakładowy: 480 338 100,00 zł – wpłacony w całości (zwany dalej „Sprzedającym”), adres poczty elektronicznej: biuro@hydropolis.pl, tel. 71 34 09 515 (infolinia jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 15:30 oraz w weekend w godzinach od 10:00 do 18:30).
2. Klientem nazywamy osobę fizyczną, zdolną do nabywania praw i zaciągania zobowiązań na podstawie niniejszego Regulaminu, osobę prawną oraz jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, ale mogącą we własnym imieniu nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, która zakupiła bilet lub voucher w Hydropolis.
3. Konsumentem nazywamy Klienta, będącego osobą fizyczną, która dokonała zakupu w Hydropolis, niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Przez Centrum należy rozumieć Centrum Edukacji Ekologicznej Hydropolis, położone we Wrocławiu przy ul. Na Grobli 17, które jest zarządzane przez Sprzedającego.
5. Regulaminem nazywamy niniejszy Regulamin internetowej sprzedaży biletów i voucherów w Hydropolis.
6. Grupą nazywamy zbiór 10 lub więcej osób fizycznych.

§2

1. Hydropolis informuje, że używa plików Cookies wyłącznie dla zapewnienia poprawnego i wygodnego dla użytkowników działania strony. Hydropolis nie udostępnia żadnym podmiotom informacji zawartych w plikach Cookies, nie wykorzystuje ich do żadnych innych celów. Dokonywanie zakupów w Hydropolis wymaga akceptacji plików Cookies. Wyłączenie stosowania plików Cookies może spowodować utrudnienia korzystania z niektórych usług w ramach witryny Hydropolis. W przypadku braku zgody na używanie przez Hydropolis plików Cookies, należy zmienić ustawienia przeglądarki w odpowiedni sposób lub zrezygnować z używania strony.
2. Klient w celu dokonania zakupów w Hydropolis musi posiadać dostęp do Internetu, poczty elektronicznej i posiadać konto e-mailowe.

3. Działanie serwisu internetowego Hydropolis skonfigurowane jest z następującymi przeglądarkami Java Script i SSL: Microsoft Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Safari, Google Chrome.

§3

Postanowienia ogólne

1. Każda osoba dokonująca zakupu w Hydropolis jest zobowiązana zapoznać się z Regulaminem, a jego postanowienia stają się dla Sprzedającego i Klienta wiążące w chwili dokonania przez Klienta zakupów w Hydropolis.
2. Hydropolis prowadzi sprzedaż w sieci internetowej. Warunkiem dokonania zakupu w Hydropolis jest dokonanie wyboru zakupionego towaru (biletu lub vouchera), wprowadzenie wymaganych danych (czyli złożenie zamówienia) oraz zapoznanie się z Regulaminem i jego akceptacja. Złożenie zamówienia skutkuje powstaniem zobowiązania do zapłaty za zamówiony bilet lub voucher w całości.
3. Sprzedający jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 922). Poprzez złożenie zamówienia w Hydropolis, Klient wyraża zgodę na wykorzystywanie przez Sprzedającego danych osobowych podanych w zamówieniu w stopniu niezbędnym do realizacji zamówienia oraz dla celów ewidencyjnych. Każdy Klient ma zagwarantowane prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do poprawiania swoich danych osobowych w każdym czasie, może się także zwrócić z prośbą o skreślenie go z listy Klientów (czyli zgłosić sprzeciw co do dalszego przetwarzania jego danych osobowych przez Sprzedającego). Sprzedający zobowiązuje się nie udostępniać żadnych danych osobowych swoich Klientów podmiotom trzecim w celach niezwiązanych z realizacją zamówienia.
4. Ceny biletów i voucherów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Szczegółowy cennik dostępny jest na stronie internetowej <https://bilety.hydropolis.pl/cennik.html> oraz w kasie w siedzibie Centrum.

§4

Oferta Hydropolis

1. Oferta Hydropolis obejmuje:
 1. sprzedaż biletów wstępu do Centrum,
 2. sprzedaż voucherów do Centrum, uprawniających do uzyskania biletu wstępu do Centrum.
2. Bilety uprawniają do wstępu do Centrum w dniu i godzinie w nich określonych.
3. Vouchery nie uprawniają do wejścia do Centrum. W celu realizacji vouchera należy dokonać jego wymiany w Hydropolis na bilet wstępu do Centrum.

4. Zakupiony voucher można wymienić na bilet wstępu do Centrum w terminie wskazanym w danym voucherze – po upływie tego terminu voucher traci ważność.

§5

Składanie i realizacja zamówień, formy płatności

1. Proces dokonywania zakupu biletów online do Hydropolis wygląda następująco:
2. Usługa płatności elektronicznej za bilety oraz vouchery realizowana jest nieodpłatnie.
3. Hydropolis przyjmuje płatności wyłącznie w formie bezgotówkowej – kartą kredytową i e-przelewem. Rozliczenia transakcji kartą kredytową i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem operatora płatności.
4. Dokonywanie zakupów online w Hydropolis jest co do zasady możliwe codziennie w dowolnych godzinach. Dokonywanie zakupów w Hydropolis może być czasowo niemożliwe w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych w Hydropolis.
5. należy dokonać wyboru zakładki „KUP BILET”;
6. należy dokonać wyboru jednej z dwóch opcji: „zwiedzanie 1-9 (indywidualnie)” lub „zwiedzanie 10+ (grupowo)”. W przypadku zakupu biletów lub voucherów dla Grupy (przez którą rozumie grupę minimum 10 osób dokonującą zakupu usługi zwiedzania przy założeniu wspólnego i równoczesnego wejścia do Centrum) należy wybrać opcję „zwiedzanie 10+ (grupowo)”, zaś w pozostałych przypadkach należy wybrać opcję „zwiedzanie 1-9 (indywidualnie)”;
7. należy wybrać dzień i godzinę wizyty w Centrum;
8. należy dokonać wyboru rodzaju biletów oraz liczby biletów. Hydropolis oferuje następujące rodzaje biletów:
 - bilet normalny;
 - bilet ulgowy (przysługuje za okazaniem stosownych dokumentów uprawniających do zniżki.);
 - bilet rodzinny (przysługuje dla 2 osób dorosłych + max. 2 dzieci do lat 18. Przy zakupie 1 biletu rodzinnego konieczne jest zaznaczenie odpowiedniej liczby biletów w opcji "BILET RODZINNY DLA CZŁONKA RODZINY". Przykładowo: jeśli bilet jest zakupiony dla 4-osobowej rodziny, konieczne jest wybranie 1 biletu rodzinnego i 3 biletów dla członka rodziny.);
 - bilet dla członka rodziny (bilet bezpłatny przy zakupie biletu rodzinnego. Na każdy 1 bilet rodzinny należy wybrać od 2 do 3 biletów dla członka rodziny.);
 - bilet rodzinny z kartą dużej rodziny (przysługuje dla 2 osób dorosłych + min. 3 dzieci do lat 18. Przy zakupie 1 biletu rodzinnego konieczne jest zaznaczenie odpowiedniej liczby biletów w opcji "BILET RODZINNY DLA CZŁONKA RODZINY Z KARTĄ DUŻEJ RODZINY". Przykładowo: jeśli bilet jest kupiony dla 6-osobowej rodziny, konieczne jest wybranie 1 biletu rodzinnego z Kartą Dużej Rodziny i 5 biletów dla członka rodziny z Kartą Dużej Rodziny. Przysługuje posiadaczom Karty Dużej Rodziny oraz karty "Dwa plus trzy i jeszcze więcej". Weryfikacja prawa do zniżki następuje w kasie Centrum przed wejściem na teren wystawy.);

- bilet dla członka rodziny z Kartą dużej rodziny (bilet bezpłatny przy zakupie biletu rodzinnego z Kartą Dużej Rodziny. Na każdy 1 bilet rodzinny należy wybrać od 4 biletów dla członka rodziny.);
- bilet normalny z Kartą dużej rodziny (przysługuje posiadaczom Karty Dużej Rodziny oraz karty "Dwa plus trzy i jeszcze więcej". Weryfikacja prawa do zniżki następuje w kasie Centrum przed wejściem na teren wystawy.);
- bilet ulgowy z Kartą dużej rodziny (przysługuje posiadaczom Karty Dużej Rodziny oraz karty "Dwa plus trzy i jeszcze więcej". Weryfikacja prawa do zakupu biletu ulgowego następuje za okazaniem stosownych dokumentów w kasie Centrum przed wejściem na teren wystawy.);
- bilet normalny z kartą Nasz Wrocław (przysługuje posiadaczom karty Nasz Wrocław. Weryfikacja prawa do zniżki następuje w kasie Centrum przed wejściem na teren wystawy.);
- bilet ulgowy z kartą Nasz Wrocław (z kartą Nasz Wrocław przysługuje możliwość zakupu do 5 biletów ulgowych z dodatkową zniżką. Weryfikacja prawa do zakupu biletu ulgowego następuje za okazaniem stosownych dokumentów w kasie Centrum przed wejściem na teren wystawy.);
- bezpłatny pojedynczy bilet w ramach programu Nasz Wrocław 365 przysługuje dorosłemu posiadaczowi Karty Nasz Wrocław raz na okres 365 dni. Realizacja biletu jest możliwa tylko w Pawilonie Kasowym Hydropolis, co wyklucza możliwość jego realizacji drogą internetową lub jego rezerwacji telefonicznej.

9. następnie należy podać dane osobowe: adres e-mail, imię i nazwisko, kraj. Formularz umożliwia także zarejestrowanie użytkownika w Hydropolis (tj. założenie konta dla danego Klienta). Możliwe jest także złożenie żądania wystawienia faktury VAT (poprzez zaznaczenie pola „faktura VAT”) oraz złożenie oświadczeń o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz o zapoznaniu się z Regulaminem.

10. następnie należy wybrać sposób płatności i dokonać zapłaty;

11. po dokonaniu zapłaty zamówienie uzyskuje status potwierdzonego;

12. na podany w formularzu adres e-mail przesłany zostanie bilet w formie pdf. Należy go wydrukować i okazać w kasie. Bilet można także okazać obsłudze na urządzeniu mobilnym.

13. Proces dokonywania zakupu voucherów do Hydropolis wygląda następująco:

- należy dokonać wyboru zakładki „KUP VOUCHER”;
- voucher rodzinny 90-dniowy (przysługuje dla 2 osób dorosłych + max. 2 dzieci do lat 18).
- należy dokonać wyboru rodzaju voucheru oraz liczby voucherów. Hydropolis oferuje następujące rodzaje voucherów:
 - a) voucher normalny 90-dniowy;
 - b) voucher ulgowy 90-dniowy;

14. następnie należy podać dane osobowe: adres e-mail, imię i nazwisko, kraj. Formularz umożliwia także zarejestrowanie użytkownika w Hydropolis (tj. założenie konta dla danego Klienta). Możliwe jest także złożenie żądania wystawienia faktury VAT (poprzez zaznaczenie pola „faktura VAT”) oraz złożenie oświadczeń o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych oraz o zapoznaniu się z Regulaminem;

15. następnie należy wybrać sposób płatności i dokonać zapłaty;

16. po dokonaniu zapłaty zamówienie uzyskuje status potwierdzonego;
17. na podany w formularzu adres e-mail przesłany zostanie voucher w formie pdf.
18. Vouchery można wymienić na bilet do Centrum na następujących zasadach:
 - voucher normalny należy wymienić na bilet normalny;
 - voucher ulgowy należy wymienić na bilet ulgowy;
 - voucher rodzinny należy wymienić na bilet rodzinny.
19. Proces dokonywania wymiany vouchera na bilet wstępu do Centrum wygląda następująco:
 - należy dokonać wyboru zakładki „KUP BILET”;
 - należy dokonać wyboru opcji: „zwiedzanie 1-9 (indywidualnie)”
 - należy wybrać dzień i godzinę wizyty w Centrum;
 - należy wybrać odpowiedni rodzaj biletu – normalny, ulgowy bądź rodzinny;
 - w polu „PODAJ KOD VOUCHERA” należy wpisać kod, znajdujący się na voucherze oraz zaznaczyć opcję „zatwierdź”;
 - następnie należy podać dane osobowe: adres e-mail, imię i nazwisko, kraj. Formularz umożliwia także zarejestrowanie użytkownika w Hydropolis (tj. założenie konta dla danego Klienta);
 - należy wybrać pole „ODBIERZ BILET”;
 - na podany w formularzu adres e-mail przesłany zostanie bilet w formie pdf. Należy go wydrukować i okazać w kasie w Centrum. Bilet można również okazać obsłudze na urządzeniu mobilnym.
 - W przypadku złożenia żądania wystawienia faktury VAT należy podać wszystkie wymagane dane do jej wystawienia, w tym nazwę/ imię i nazwisko, adres oraz numer NIP. Po opłaceniu należności faktura zostanie wysłana za pośrednictwem drogi elektronicznej na wskazany przez Klienta adres elektroniczny. Sprzedający wystawia fakturę VAT w terminie 14 dni od dnia dokonania zakupu w Hydropolis.
20. Płatności należy dokonać w ciągu 60 minut od momentu złożenia zamówienia. W przypadku niewykonania płatności w tym terminie zamówienie zostaje anulowane.
21. Proces dokonywania zakupu należy wykonać w ciągu 30 minut. Po upływie 30 minut proces składania zamówienia zostanie anulowany, co zostanie zasygnalizowane komunikatem „Przekroczony limit czasu. Upłynął czas przeznaczony na dokończenie procesu składania zamówienia. Zapraszamy ponownie!”.
22. Centrum zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentów potwierdzających przyznawane zniżki przed wejściem na teren wystawy (np. legitymacje szkolne/studenckie, karta Nasz Wrocław itp.). W przypadku braku wykazania uprawnień do otrzymania zniżki posiadany bilet zniżkowy nie będzie mógł zostać uznany za uprawniający do wejścia na teren wystawy.

1. Klient, który dokonał zakupu biletu w Hydropolis, może odstąpić od umowy zakupu, dokonując zwrotu zakupionych biletów w dowolnym terminie, jednakże nie później niż w terminie do 7 dni przed datą planowanej wizyty w Centrum określoną w bilecie.
2. Klient, który dokonał zakupu vouchera w Hydropolis, może odstąpić od umowy zakupu, dokonując zwrotu zakupionego vouchera w terminie 10 dni od dokonania zakupu vouchera, pod warunkiem, że nie wymienił vouchera na bilet wstępu do Centrum.
3. Klient, odstępując od umowy zakupu, składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy, przesyłając je w formie mailowej na adres: zwroty@hydropolis.pl. Oświadczenie może zostać złożone na formularzu, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Jeśli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Sprzedający niezwłocznie potwierdza Konsumentowi w formie mailowej, iż otrzymał oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
4. Sprzedający niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od zamówienia, zwraca Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności na rachunek bankowy, z którego Klient dokonał zapłaty.
5. Konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 z późn. zm.) z uwagi na treść przepisu art. 38 pkt 12 tej ustawy.

§7

Reklamacje

1. Reklamacje należy zgłaszać w formie mailowej na adres: biuro@hydropolis.pl
2. W reklamacji należy dokładnie określić przyczynę reklamacji (tj. wadę kupionego biletu lub vouchera) oraz wskazać czy Klient domaga się wymiany biletu bądź vouchera na wolny od wad, obniżenia ceny o konkretną wartość czy odstępuje od umowy.
3. Sprzedający rozpatruje reklamację w terminie 14 dni i ustosunkowuje się do niej w formie mailowej. O ewentualnych brakach w zgłoszeniu reklamacyjnym Sprzedający powiadamia niezwłocznie. Wraz z takim zawiadomieniem przesłana zostaje informacja, w jaki sposób należy uzupełnić braki w zgłoszeniu reklamacyjnym.

§8

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz przepisy szczególne, w tym ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. poz. 827 z późn. zm.).

2. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i może zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie do sądu polubownego. Informacje o sposobie dostępu do wyżej wymienionego trybu i procedur rozstrzygnięcia sporów znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”. Konsument ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu bądź rozpatrywaniem reklamacji jest sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania. Jeśli pozwanym jest Sprzedawca właściwy jest Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Krzyków (a w przypadku, gdy powodem jest przedsiębiorca – Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej) bądź Sąd Okręgowy we Wrocławiu – w zależności od wartości przedmiotu sporu.

4. Regulamin jest dostępny na stronie www.bilety.hydropolis.pl/regulamin.html. Ponadto można wydrukować lub zapisać Regulamin, korzystając ze zwykłych funkcji swojej przeglądarki internetowej (najczęściej: Plik -> Zapisz jako).