



# HYDROPOLIS

## REGULAMIN INTERNETOWEJ SPRZEDAŻY BILETÓW I VOUCHERÓW DO CENTRUM EDUKACJI EKOLOGICZNEJ HYDROPOLIS

### §1

#### DEFINICJE

1. Administratorem [www.bilety.hydropolis.pl](http://www.bilety.hydropolis.pl) (zwanej dalej **Hydropolis** jest Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu (**MPWiK S.A.**) ul. Na Grobli 19, 50-421 Wrocław, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391028, kapitał zakładowy: 482.104.700,00 zł – wpłacony w całości, NIP: 896-000-02-56, REGON: 930155369 (zwany dalej „Sprzedającym”), adres poczty elektronicznej: [biuro@hydropolis.pl](mailto:biuro@hydropolis.pl), tel. 71 34 09 515 (infolinia jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:30 do 16:30 oraz w weekend w godzinach od 10:30 do 18:30).
2. Klientem/Klientką 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 kupiła bilet lub voucher w Hydropolis.
3. Konsumentem/Konsumentką nazywamy Klienta/Klientkę, będącego/-ą 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

#### PLIKI COOKIES

1. Strona internetowa [hydropolis.pl](http://hydropolis.pl) nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies. Dokonywanie zakupów biletów za pomocą strony internetowej 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/-ka 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/-ki wiążące w chwili dokonania przez Klienta/-kę 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. 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 CEE HYDROPOLIS**

1. Oferta Hydropolis obejmuje sprzedaż:
  - a) biletów wstępu do Centrum, uprawniających do wstępu do Centrum w dniu i godzinie w nich określonych,
  - b) voucherów do Centrum, uprawniających do uzyskania biletu wstępu do Centrum.
2. Vouchery nie uprawniają do wejścia do Centrum. W celu realizacji vouchera należy go wymienić w Hydropolis na bilet wstępu do Centrum.
3. 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. Usługa płatności elektronicznej za bilety i vouchery realizowana jest nieodpłatnie.
2. Hydropolis przyjmuje płatności wyłącznie w formie bezgotówkowej – kartą kredytową, blikem, e-przelewem i przelewem tradycyjnym. Rozliczenia tych transakcji przeprowadzane są za pośrednictwem operatora płatności.
3. Zakup online w Hydropolis jest co do zasady możliwy codziennie w dowolnych godzinach. Zakup w Hydropolis może być czasowo niemożliwy w przypadku prowadzenia prac konserwacyjnych w Hydropolis.

#### **§6**

#### **PROCES DOKONYWANIA ZAKUPU BILETÓW I VOUCHERÓW ONLINE**

1. Proces dokonywania zakupu biletów online w Hydropolis wygląda następująco:
  - a. Należy dokonać wyboru zakładki „KUP BILET”.
  - b. 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 się 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)”.
  - c. Należy wybrać dzień, godzinę, rodzaj i liczbę biletów pożądanej wizyty w Centrum.
  - d. 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/-ki). 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.
- e. Następnie należy wybrać sposób płatności i dokonać zapłaty.
  - f. Po dokonaniu zapłaty zamówienie uzyskuje status potwierdzonego.
  - g. 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.
2. Proces dokonywania zakupu voucherów w Hydropolis wygląda następująco:
- a. należy dokonać wyboru zakładki „KUP VOUCHER”;
  - b. voucher rodzinny 90-dniowy (przystępuje dla 2 osób dorosłych + maksymalnie 2 dzieci do lat 18);
  - c. należy dokonać wyboru rodzaju vouchera oraz liczby voucherów. Hydropolis oferuje następujące rodzaje voucherów:
    - voucher normalny 90-dniowy;
    - voucher ulgowy 90-dniowy.
  - d. 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/-ki). 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.
  - e. Następnie należy wybrać sposób płatności i dokonać zapłaty.
  - f. Po dokonaniu zapłaty zamówienie uzyskuje status potwierdzonego.
  - g. Na podany w formularzu adres e-mail przesłany zostanie voucher w formie pdf.
3. Vouchery można wymienić na bilet do Centrum na następujących zasadach:
- a. voucher normalny należy wymienić na bilet normalny;
  - b. voucher ulgowy należy wymienić na bilet ulgowy;
  - c. voucher rodzinny należy wymienić na bilet rodzinny.
4. Proces dokonywania wymiany vouchera na bilet wstępu do Centrum wygląda następująco:
- a. należy dokonać wyboru zakładki „KUP BILET”;
  - b. należy dokonać wyboru opcji: „zwiedzanie 1-9 (indywidualnie)”;
  - c. należy wybrać dzień i godzinę wizyty w Centrum;
  - d. należy wybrać odpowiedni rodzaj biletu – normalny, ulgowy bądź rodzinny;
  - e. w polu „PODAJ KOD VOUCHERA” należy wpisać kod, znajdujący się na voucherze oraz zaznaczyć opcję „zatwierdź”;
  - f. 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/-ki);
  - g. należy wybrać pole „ODBIERZ BILET”;
  - h. 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.
  - i. 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 Vat zostanie wysłana za pośrednictwem drogi elektronicznej na wskazany przez Klienta/-ki adres elektroniczny.
5. Płatności należy dokonać w ciągu 60 minut od momentu złożenia zamówienia. W przypadku niewykonania płatności w tym terminie zamówienie zostaje anulowane.
6. 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. Upiął czas przeznaczony na dokończenie procesu składania zamówienia. Zapraszamy ponownie!”.
7. 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.

## **§7**

### **PRAWO DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

1. Klient/-ka, który/-a kupi bilet 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 określonej w bilecie.
2. Klient/-ka, który/-a kupi voucher 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/-ka, odstępując od umowy zakupu, składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy, przesyłając je w formie mailowej na adres: [zwroty@hydropolis.pl](mailto:zwroty@hydropolis.pl). Oświadczenie może zostać złożone na formularzu, który stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Jeśli Konsument/-ka złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, Sprzedający potwierdza Konsumentowi/-ce 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/-ki o odstąpieniu od zamówienia, zwraca Klientowi/-ce wszystkie dokonane przez niego płatności na rachunek bankowy, z którego Klient/-ka dokonał/-a zapłaty.
5. Konsumentowi/-ce nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.) z uwagi na treść przepisu art. 38 § 1 pkt 12 tej ustawy.

## **§8**

### **REKLAMACJE**

1. Reklamacje należy zgłaszać w formie e-mailowej na adres: [biuro@hydropolis.pl](mailto:biuro@hydropolis.pl).
2. W reklamacji należy dokładnie określić przyczynę reklamacji (tj. wadę kupionego biletu lub vouchera), a także wskazać czy Klient/-ka 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 e-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.

## **§9**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.) oraz przepisy szczególne, w tym ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).
2. Konsument/-ka 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 rozstrzygania sporów znajdują się pod następującym adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl), w zakładce „Konsument” i „Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich”. Konsument/-ka ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów związanych z wykonywaniem Regulaminu bądź rozpatrywaniem reklamacji jest sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce

zamieszkania. Jeśli pozwanym jest Sprzedający 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](http://www.bilety.hydropolis.pl/regulamin.html). Ponadto można wydrukować lub zapisać Regulamin, korzystając ze zwykłych funkcji swojej przeglądarki internetowej (najczęściej: Plik -> Zapisz jako)

## §10

### KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (dalej, jako: **RODO**), informujemy, że:

1. Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest:

**Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A.**, z siedzibą ul. Na Grobli 19, 50-421 Wrocław wpisane do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej, Wydział VI Gospodarczy KRS pod nr: 0000391028, o kapitale zakładowym 482.104.700,00 zł (wpłaconym w całości), NIP: 8960000256, REGON: 930155369, zwane dalej: **Administratorem**.

2. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez **Administratora** wyłącznie:
  - a. w celu zawarcia umowy (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
  - b. w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a także w celach dowodowych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO),
  - c. w celach archiwalnych, zgodnie z obowiązkiem ciążącym na Administratorze jako podmiocie publicznym (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w związku z brzmieniem ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t. j. Dz.U. z 2020 r., poz. 160).
3. **Administrator** będzie przetwarzał Pani/Pana dane osobowe:
  - a. przez okres niezbędny do zawarcia umowy, a po jej zawarciu przez okres niezbędny do jej realizacji,
  - b. w zakresie i przez okres przewidziany przepisami prawa, do czasu upływu terminu ewentualnych roszczeń wynikających z zawarcia i realizacji umowy (do 6 lat od daty wymagalności roszczenia),
  - c. w zakresie i przez okres przewidziany przepisami prawa, do czasu upływu okresu zapewniającego realizację ciążącego na Administratorze obowiązku archiwizacyjnego (min. 5 lat).
4. Ma Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich sprostowania bądź poprawiania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także do przenoszenia danych.
5. W sprawach związanych z ochroną danych może kontaktować się Pan/Pani z Inspektorem Ochrony Danych, adres e-mail: [abi@mpwik.wroc.pl](mailto:abi@mpwik.wroc.pl); tel. 71 34 09 928 (od poniedziałku do piątku w godzinach o 8:00-15:00).
6. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest konieczne do podjęcia przez **Administratora** działań dążących do zawarcia umowy oraz realizacji tej umowy, a konsekwencją niepodania danych osobowych jest brak możliwości zawarcia i realizacji umowy.
7. Odbiorcami Pani/Pana danych będą podmioty, którym **Administrator**:
  - a. ma obowiązek przekazywać dane na podstawie obowiązujących przepisów prawa – podmioty oraz służby, którym ustawy szczególne przyznają kompetencje do uzyskania informacji od **Administratora** (m.in. Policja; Straż Miejska; Prokuratura, Sąd);
  - b. ma obowiązek udostępniać informacje, w ramach realizacji obowiązku ciążącego na **Administratorze** – osoby lub podmioty ubiegające się o udzielenie informacji na temat

Zamówienia na podstawie Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej z (t. j. Dz.U. z 2022, poz. 902).

- c. ujawni dane osobowe w oparciu o stosowne umowy – osobom lub podmiotom, które są zleceniobiorcami lub wykonawcami usług na rzecz **Administratora** (podmioty przetwarzające), m.in.: dostawcy usług IT, podmioty świadczące: usługi kurierskie, usługi pocztowe, usługi prawnicze, usługi windykacji należności, usługi: wydruku, adresowania, personalizacji dokumentów i załączników do dokumentów, konfekcjonowania przesyłek; *firma świadcząca usługi ochrony*
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany i nie będą profilowane.
9. Przysługuje Pani/Panu prawo zgłoszenia skargi do organu nadzorczego, jeśli Pani/Pana zdaniem, przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana narusza przepisy RODO.

**Załącznik nr 1 do Regulaminu  
Formularz odstąpienia od umowy**

Miejskie Przedsiębiorstwo  
Wodociągów i Kanalizacji S.A.  
Na Grobli 19, 50-421 Wrocław

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy zakupu:

Data zakupu: .....

Imię i nazwisko klienta/-ki/nazwa instytucji:

.....

Adres (ulica, nr domu, kod pocztowy, miejscowość) klienta/-ki:

.....

Numer transakcji lub numer zamówienia:

.....

Liczba biletów, podlegających zwrotowi: .....

Liczba voucherów, podlegających zwrotowi: .....

Dane kontaktowe (telefon, email) klienta:

.....

**Zwrot realizowany jest w terminie 7 dni, na rachunek bankowy, z którego dokonywany był zakup.**

Uwagi klienta/-ki:

.....

.....

Oświadczam, że znane mi są warunki zwrotu towaru określone w Regulaminie.

Miejscowość, data

Podpis klienta/-ki