

REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW DO BRAMY POZNAŃ

I. Postanowienia ogólne

1. Operatorem Bramy Poznania jest Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT – instytucja kultury Miasta Poznania (zwane dalej **Centrum**) z siedzibą przy ul. Gdańskiej 2, 61-123 Poznań o numerach NIP 7781465736 i REGON 301204801.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu na atrakcje oferowane w Bramie Poznania, czyli ekspozycję, Wspólny Bilet na Ostrów Tumski, zajęcia edukacyjne, wycieczki, audiowycieczki, wydarzenia (zwanymi dalej **biletami**) za pomocą strony internetowej dostępnej pod adresem www.bramapoznania.pl i w kasach Centrum (zwanymi dalej **Kasami**). Wyjątek stanowią bilety na spływy kajakowe oraz vouchery podarunkowe, których sprzedaż określona jest osobnymi regulaminami.
3. Rezerwacja i/lub zakup biletów oznacza akceptację Regulaminu oraz regulaminów poszczególnych atrakcji, na które kupowany jest bilet oraz zobowiązanie do ich przestrzegania. Wymienione regulaminy dostępne są na stronie internetowej www.bramapoznania.pl i w Kasach.
4. Aktualny grafik dni i godzin poszczególnych atrakcji oraz cennik, w którym zawarte są informacje na temat przysługujących ulg, podawane są na stronie internetowej www.bramapoznania.pl i w Kasach.
5. Sprzedaż biletów on-line dostępna jest dla osób indywidualnych i grup zorganizowanych.
6. Rezerwacja biletów jest możliwa wyłącznie poprzez system internetowy na stronie www.bramapoznania.pl i obejmuje wyłącznie grupy zorganizowane. Wyjątek stanowią grupy gimnazjalne oraz grupy o różnorodnych potrzebach. W wymienionych przypadkach rezerwacja odbywa się tylko telefonicznie pod nr tel. **61 647 7629** w dniach i godzinach podanych na stronie internetowej www.bramapoznana.pl.
7. Zakupione bilety upoważniają do wstępu na ekspozycję na 5 min przed i 5 min po wyznaczonej godzinie wskazanej na bilecie. Przekroczenie powyższego terminu uniemożliwi wstęp na zakupioną atrakcję.
8. Bilet na Ekspozycję: normalny, ulgowy, rodzinny, na podstawie kart dużych rodzin honorowanych w Centrum oraz Wspólny Bilet na Ostrów Tumski (bilet normalny, ulgowy i rodzinny) uprawniają do skorzystania z usługi audiowycieczki na Ostrów Tumski w terminie do 10 dni od daty zwiedzenia ekspozycji. W celu skorzystania z usługi audiowycieczki we wskazanym powyżej terminie należy okazać bilet wstępu na ekspozycję. Szczegółowe zasady korzystania z usługi audiowycieczki reguluje odrębny regulamin dostępny na stronie internetowej www.bramapoznania.pl i w Kasach.
9. Ceny biletów podawane są w złotych polskich.
10. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego winny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, gdyż tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Centrum.
11. Bilety ulgowe zakupione bez udokumentowania prawa do ulgi nie uprawniają do skorzystania z atrakcji – są nieważne.
12. Osoby uprawnione do skorzystania ze zwolnienia z opłat za bilet na ekspozycję mogą odebrać bilet wyłącznie w Kasach Centrum.

II. Sprzedaż biletów w Kasach

1. Sprzedaż biletów w Kasach odbywa się w godzinach otwarcia Bramy Poznania.
2. Bilety sprzedawane są zgodnie z aktualnym grafikiem dni i godzin poszczególnych atrakcji, o którym mowa w punkcie I.4.
3. Opłatę za bilety można wnieść gotówką lub za pomocą karty płatniczej.

4. W celu otrzymania faktury należy podać pełną nazwę instytucji, adres siedziby oraz numer NIP. Faktura wystawiona będzie w momencie zakupu w Kasach.

III. Rezerwacja i zakup biletów on-line dla grup zorganizowanych

1. Rezerwacja biletów on-line
 - a) Rezerwacji dokonuje się minimalnie z siedmiodniowym wyprzedzeniem na atrakcje dostępne w aktualnym grafiku, o którym mowa w punkcie I.4.
 - b) Przy rezerwacji biletów on-line należy dokonać wyboru dnia i godziny atrakcji, następnie w formularzu danych należy wpisać: adres e-mail, imię i nazwisko osoby rezerwującej, kraj i numer telefonu.
 - c) Każda rezerwacja biletów grupowych on-line otrzyma swój indywidualny numer i każda z nich wymaga uiszczenia opłaty poprzez dokonanie oddzielnej transakcji.
 - d) Transakcji należy dokonać w terminie do 72 godzin od momentu dokonania rezerwacji.
 - e) Transakcję dokonaną rozumie się jako zaksięgowanie na koncie bankowym Centrum pełnej kwoty odpowiadającej wartości biletów zarezerwowanych na dany termin.
 - f) Wpłaty należy dokonać na numer konta bankowego podany w zwrotnej wiadomości e-mail, wysyłanej przez Centrum po dokonaniu rezerwacji.
 - g) W tytule przelewu należy podać numer faktury pro forma.
 - h) W przypadku niedokonania transakcji w terminie opisanym w ust. d. rezerwacja zostaje anulowana.
 - i) W celu otrzymania faktury należy podać dodatkowo w systemie internetowym nr NIP. Po opłaceniu należności faktura zostanie wysłana na adres e-mail podany w formularzu (ust. b.).
 - j) Zakupione bilety należy odebrać w Kasach nie później niż na 20 min przed wyznaczoną godziną atrakcji, podając nr rezerwacji, dane podmiotu dokonującego rezerwacji oraz przedkładając dokument sprzedaży (paragon lub fakturę).
2. Zakup biletów on-line
 - a) Zakupu biletów on-line można dokonać minimalnie z siedmiodniowym wyprzedzeniem na atrakcje dostępne w aktualnym grafiku, o którym mowa w punkcie I.4.
 - b) Przy zakupie biletów on-line należy dokonać wyboru dnia i godziny atrakcji, następnie w formularzu danych wpisać: adres e-mail, imię i nazwisko osoby rezerwującej, kraj i numer telefonu.
 - c) Opłata za zakup on-line dokonywana jest za pomocą systemu PayU. Przed dokonaniem płatności należy na stronach zakupu on-line sprawdzić, czy system obsługuje bank, z którego będzie wpływała zapłata lub dokonać zapłaty za pomocą karty płatniczej akceptowanej przez system PayU.
 - d) W celu skutecznego zakończenia zakupu on-line, należy dokonać płatności w ciągu 25 minut. Po tym czasie zarezerwowane bilety wrócą do ogólnej puli, a rezerwacja zostanie anulowana.
 - e) W przypadku wystąpienia błędów systemu, po upływie czasu przeznaczanego na zarezerwowanie biletów, anulowania lub odrzucenia płatności, jak również jej potwierdzenia należy postępować zgodnie z komunikatami pojawiającymi się w serwisie zakupu on-line lub w wygenerowanych automatycznie e-mailach.
 - f) Osoba kupująca otrzyma dokument sprzedaży, będący podstawą wydania biletów w Kasach, na adres e-mail podany w systemie internetowym.
 - g) W celu otrzymania faktury należy dodatkowo podać w systemie internetowym nr NIP. Po opłaceniu należności faktura zostanie wysłana na adres e-mail podany w formularzu (ust. b.).
 - h) Zakupione bilety należy odebrać w Kasach nie później niż na 20 min przed wyznaczoną godziną atrakcji, przedstawiając dokument sprzedaży (paragon lub fakturę).

3. Zabrania się odstępowania, zamiany, cesji lub odsprzedaży zarezerwowanych terminów wizyt grup zorganizowanych na Ekspozycji bez zgody Centrum. Termin zwiedzania może być wykorzystany jedynie przez podmiot, który dokonał rezerwacji zwiedzania.
4. Niewykorzystanie części biletów nie powoduje zmiany statusu grupy na osoby indywidualne.

IV. Zakup on-line biletów dla osób indywidualnych

1. Zakupu biletów on-line można dokonać z minimalnie dwugodzinnym wyprzedzeniem na atrakcje dostępne w aktualnym grafiku, o którym mowa w punkcie I.4.
2. Przy zakupie biletów on-line należy dokonać wyboru dnia i godziny atrakcji, następnie w formularzu danych należy wpisać: adres e-mail, imię i nazwisko osoby rezerwującej, kraj i numer telefonu.
3. Opłata za zakup on-line dokonywana jest za pomocą systemu PayU. Przed dokonaniem płatności należy na stronach zakupu on-line sprawdzić, czy system obsługuje bank, z którego będzie wpływała zapłata lub dokonać zapłaty za pomocą karty płatniczej akceptowanej przez system PayU.
4. W celu skutecznego zakończenia zakupu on-line, należy dokonać płatności w ciągu 15 minut. Po tym czasie zarezerwowane bilety wrócą do ogólnej puli.
5. W przypadku wystąpienia błędów systemu, po upływie czasu przeznaczanego na zarezerwowanie biletów, anulowania lub odrzucenia płatności, jak również jej potwierdzenia należy postępować zgodnie z komunikatami pojawiającymi się w serwisie zakupu on-line lub w wygenerowanych automatycznie e-mailach.
6. Na adres e-mail podany w systemie internetowym osoba kupująca otrzyma dokument sprzedaży, będący podstawą do wydania biletów w Kasach.
7. Zakupione bilety należy odebrać w Kasach nie później niż na 20 min przed wyznaczoną godziną atrakcji, przedstawiając dokument sprzedaży (paragon lub fakturę).

V. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w systemie rezerwacji i sprzedaży on-line udostępnianych przez Użytkowników jest Centrum Turystyki Kulturowej TRAKT. Poprzez rejestrację w systemie rezerwacji i sprzedaży on-line oraz akceptację niniejszego Regulaminu Użytkownik wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych przez Centrum. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez Użytkownika z systemu rezerwacji i sprzedaży on-line, w tym przygotowania i realizacji umowy sprzedaży.
2. Podanie danych osobowych przez Użytkownika ma charakter dobrowolny, lecz niezbędny do zakupu biletu. Użytkownikom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo do dostępu do takich danych, ich poprawienia oraz żądania usunięcia.
3. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. „O ochronie danych osobowych” (Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 9263 z późn. zm.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym.

VI. Procedura reklamacji

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące zakupu i realizacji biletów należy składać w siedzibie Centrum w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres użytkownika, numer telefonu, adres e-mail (podane przez Użytkownika w zamówieniu), wskazanie przyczyny reklamacji oraz żądanie. Reklamacje niepełne nie będą rozpatrywane. Wzór reklamacji stanowi załącznik do Regulaminu.
3. Reklamację rozpoznaje się w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci, z zastrzeżeniem, że Centrum może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 14 dni od ujawnienia się przyczyn reklamacji.

4. Odpowiedź na reklamację wysyłana zostanie na adres e-mail podany przez Kupującego/Rezerwującego w reklamacji.

VII. Zwroty

1. Zwrotu opłaconego biletu można dokonać w maksymalnie 14 dni przed terminem realizacji usługi.
2. Informację o chęci dokonania zwrotu przyjmowane są drogą elektroniczną na adres rezerwacja@bramapoznania.pl lub w siedzibie Centrum. W informacji powinny zostać zawarte dane: imię i nazwisko lub nazwa instytucji, dokument zakupu (faktura lub w przypadku sprzedaży gotówkowej paragon), numer rachunku bankowego, na który ma być dokonany przelew.
3. W przypadku zwrotów dokonywanych przelewem bankowym, zwracana kwota jest umniejszana o stały koszt operacji bankowej wynoszącej 3 zł.
4. W przypadkach innych, niż opisany w p. VII.1. przy zakupach opłaconych w Kasach, zakupach on-line i przelewie bankowym, bilety nie podlegają zwrotowi ani wykorzystaniu w innym terminie.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
2. Centrum zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży internetowej w każdej chwili bez podawania przyczyn.
3. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w Kasach Centrum.
4. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie treści dokumentów sprzedaży przez Kupujących/Rezerwujących osobom trzecim.
5. Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany terminu atrakcji lub odwołania atrakcji w uzasadnionych przypadkach (np. awaria w obiekcie, przerwa w dostawie mediów, warunki pogodowe itp.). Osobom, które dokonały zakupu biletów, przysługuje z tego tytułu zmiana terminu atrakcji (jeżeli jest to możliwe) lub zwrot opłaty za bilety.
6. Centrum zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia ze zwiedzania części Ekspozycji w uzasadnionych przypadkach. Wyłączenie ze zwiedzania części Ekspozycji nie łączy się z prawem do jakiegokolwiek rekompensaty.
7. Centrum zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie, o których Zwiedzający zostaną poinformowani poprzez stronę internetową www.bramapoznania.pl oraz w punkcie Informacji zlokalizowanym w Bramie Poznania.
8. Więcej informacji na temat rezerwacji biletów dla grup zorganizowanych można uzyskać pod nr tel. 61 647 7629.
9. Więcej informacji na temat sprzedaży biletów można uzyskać w Kasach i pod nr tel. 61 647 7633.