

REGULAMIN KLUBU PRZYJACIÓŁ MUZEUM ŁAZIENKI KRÓLEWSKIE

(dalej: „Regulamin”)

Spis treści

§ 1. Zasady członkostwa w Klubie Przyjaciół Muzeum Łazienki Królewskie	1
§ 2. Zasady przystąpienia do Klubu	1
§ 3. Zakup Pakietu członkowskiego on-line	2
§ 4. Zakup Pakietu członkowskiego w kasie Muzeum w Podchorążówce	3
§ 5. Karta członkowska	3
§ 6. Odstąpienie od zamówienia Pakietu	4
§ 7. Zasady korzystania z uprawnień Klubowicza	5
§ 8. Okres ważności Karty. Duplikat Karty	5
§ 9. Komunikacja, dane kontaktowe	6
§ 10. Zasady zgłaszania reklamacji	6
§ 11. Postanowienia końcowe	6

§ 1. Zasady członkostwa w Klubie Przyjaciół Muzeum Łazienki Królewskie

1. „Klub Przyjaciół Muzeum Łazienki Królewskie”, zwany dalej „**Klubem**”, to program lojalnościowy, w ramach którego dostępne są Pakiety członkowskie (dalej: „Pakiety”): **Młodzi Odkrywcy Zachwyków, Przyjaciele Zachwyków, Przyjaciele Zachwyków +, Mecenasi Zachwyków, Mecenasi Zachwyków +**, których szczegółowa oferta i cennik opisane są na stronie www.lazienki-krolewskie.pl w zakładce [Klub Przyjaciół Muzeum Łazienki Królewskie](#) oraz stanowią **załącznik nr 3** do Regulaminu.
2. Członkowie Klubu (dalej: „Klubowicze”) budują społeczność wspierającą Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie (dalej: „Muzeum”) w realizacji jego misji oraz wzmacnianiu pozytywnego wizerunku Muzeum wśród zwiedzających.

§ 2. Zasady przystąpienia do Klubu

1. Do Klubu może należeć wyłącznie osoba fizyczna powyżej 13. roku życia. Deklarację członkowską, (dalej: „**Deklaracja**”) w imieniu osoby poniżej 18. roku życia wypełnia jej opiekun prawny. Wzór Deklaracji stanowi **załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.
2. Członkostwo w Klubie jest dobrowolne.
3. Aby przystąpić do Klubu niezbędne jest:

- a) wypełnienie Deklaracji na jeden z wymienionych sposobów: online za pośrednictwem Modułu Zakupowego (dalej: „**Moduł**”), dostępnego za pośrednictwem strony Muzeum www.bilety.lazienki-krolewskie.pl lub za pomocą Deklaracji w wersji drukowanej, dostępnej w kasie Muzeum w obiekcie Podchorążówka; w imieniu osoby poniżej 18 roku życia Deklarację wypełnia jej opiekun prawny;
 - b) zaakceptowanie Regulaminu i zobowiązanie do jego przestrzegania oraz wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Muzeum Łazienki Królewskie z siedzibą w Warszawie, ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa, w celach związanych z realizacją członkostwa w Klubie; klauzula RODO stanowi **załącznik nr 2** do Regulaminu;
 - c) wniesienie opłaty członkowskiej w wysokości zależnej od wybranego Pakietu, w sposób opisany w § 3 i 4 Regulaminu; w imieniu osoby poniżej 18 roku życia opłatę uiszcza jej opiekun prawny.
4. Adres e-mail Klubowicza zostaje automatycznie dołączony do bazy mailingowej Klubu, w której przesyłane są aktualności, informacje o wydarzeniach oraz specjalne zaproszenia; Klubowicz ma prawo w każdej chwili zrezygnować z otrzymywania komunikacji marketingowej, korzystając z dostępnych w wiadomościach linków do wypisu lub kontaktując się z Muzeum.
5. W przypadku niekompletnej lub błędnie wypełnionej Deklaracji Muzeum zastrzega sobie prawo do kontaktu z osobą, która wypełniała Deklarację, w celu uzupełnienia brakujących danych. Jeżeli braki nie zostaną uzupełnione w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o konieczności poprawy Deklaracji, Muzeum zastrzega sobie prawo anulowania zgłoszenia, a dokonana opłata zostanie zwrócona na rachunek bankowy, z którego została uiszczona, w terminie do 14 dni od dnia anulowania zgłoszenia.

§ 3. Zakup Pakietu członkowskiego on-line

1. Zakupu Pakietu można dokonać on-line za pośrednictwem Modułu dostępnego pod linkiem www.bilety.lazienki-krolewskie.pl.
2. Aby zakupić Pakiet on-line należy, za pośrednictwem Modułu, wybrać Pakiet i wypełnić Deklarację oraz stosować się do instrukcji w niej zawartych. Należy uważnie wypełnić Deklarację, ponieważ podanie błędnych danych, w szczególności adresu e-mail i adresu korespondencyjnego, może spowodować brak możliwości skutecznego otrzymania Karty członkowskiej (dalej: „**Karty**”).
3. Przy wypełnianiu Deklaracji on-line, płatności realizowane są przy pomocy przelewu elektronicznego lub karty płatniczej obsługiwanej przez PayPro S.A., właściciela portalu www.przelewy24.pl.
4. Kartę i upominek powitalny można odebrać osobiście w kasie Muzeum w obiekcie Podchorążówka lub otrzymać za pośrednictwem kuriera na adres korespondencyjny podany w Deklaracji.
5. Karta i upominek będą gotowe do odbioru w kasie w Podchorążówce w ciągu 21 dni roboczych od daty wpływu na rachunek bankowy Muzeum kwoty zgodnej z wybranym Pakietem.
6. Wybranie opcji otrzymania Karty i upominku powitalnego za pośrednictwem kuriera, wiąże się z dodatkową opłatą za przesyłkę, którą należy uiścić za pośrednictwem Modułu. Karta i upominek powitalny zostaną wówczas wysłane kurierem na adres korespondencyjny podany w Deklaracji w

ciągu 21 dni roboczych od daty wpływu na rachunek bankowy Muzeum kwoty zgodnej z wybranym Pakietem.

7. Płatności, o których mowa ust. 3 powyżej, obsługiwane są wyłącznie przez PayPro S.A., właściciela portalu www.przelewy24.pl, z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, za pośrednictwem portalu internetowego www.przelewy24.pl. Operatorem kart płatniczych jest PayPro S.A. Agent Rozliczeniowy, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, NIP 7792369887, Regon 301345068.
8. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące procesu płatności powinno być kierowane bezpośrednio do firmy PayPro S.A., właściciela portalu www.przelewy24.pl, przy użyciu elektronicznego formularza dostępnego na stronie internetowej pod adresem www.przelewy24.pl/reklamacje, telefonicznie pod nr +48 61 642 93 44 lub pisemnie na adres PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań.
9. Ceny Pakietów określonych w Module zawierają podatek VAT. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania wybrać opcję – Faktura VAT – oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.

§ 4. Zakup Pakietu członkowskiego w kasie Muzeum w Podchorążówce

1. Zakupu Pakietu w kasie Muzeum można dokonać w kasie w obiekcie Podchorążówka w dniach i godzinach otwarcia kasy podanych na stronie internetowej Muzeum w zakładce [Twoja Wizyta – Godziny otwarcia](#).
2. Aby zakupić Pakiet w kasie Muzeum należy wypełnić Deklarację oraz stosować się do instrukcji w niej zawartych. Należy uważnie wypełniać Deklarację, ponieważ podanie błędnych danych, w szczególności adresu e-mail i adresu korespondencyjnego, może spowodować brak możliwości skutecznego otrzymania Karty.
3. Karta i upominek powitalny, w zależności od wybranej opcji, będą do odbioru w kasie Muzeum lub zostaną wysłane za pośrednictwem kuriera na adres korespondencyjny podany w Deklaracji - w ciągu 21 dni roboczych od daty uiszczenia opłaty w kasie.
4. Wybranie opcji otrzymania Karty i upominku powitalnego za pośrednictwem kuriera, wiąże się z dodatkową opłatą za przesyłkę, którą należy uiścić w kasie Muzeum.

§ 5. Karta członkowska

1. Karta potwierdzająca członkostwo w Klubie zostanie przekazana Klubowiczowi w sposób określony w § 3 ust. 4 lub 5 albo w § 4 ust. 3 lub 4 Regulaminu, w zależności od wybranej opcji.
2. W razie wyrażenia w Deklaracji zgody na rozpoczęcie korzystania ze świadczeń objętych wybranym Pakietem przed upływem 14 dni na odstąpienie od zamówienia, Klubowicz, niezwłocznie po opłaceniu wybranego Pakietu, ma prawo do:
 - a) bezpłatnego wstępu raz dziennie na wystawy stałe i czasowe w Muzeum Łazienki Królewskie oraz w oddziale: Muzeum Łowiectwa i Jeździectwa;

- b) zniżek przysługujących w sklepach muzealnych;
 - c) pozostałych korzyści w ramach wybranego Pakietu.
3. W celu skorzystania z uprawnień opisanych w ust. 2 powyżej, w tym otrzymania bezpłatnej wejściówki, należy zgłosić się do kasy Muzeum zlokalizowanej w Podchorążówce oraz:
- a) okazać kasjerowi potwierdzenie zakupu Pakietu (w formie elektronicznej lub papierowej);
 - b) podać numer zamówienia;
 - c) potwierdzić tożsamość imieniem i nazwiskiem zgodnym z danymi podanymi podczas rejestracji.
4. Karta jest imienna i upoważnia do korzystania z niej wyłącznie Klubowicza, którego imię i nazwisko widnieje na Karcie. W wybranych Pakietach Karta obejmuje swoimi świadczeniami również osoby towarzyszące, które korzystają w określonym zakresie z uprawnień Klubowicza wyłącznie w jego obecności.
5. Karta uprawnia do korzystania wyłącznie z benefitów przypisanych do wykupionego Pakietu, opisanych na stronie Muzeum w zakładce [Klub Przyjaciół Muzeum Łazienki Królewskie](#) oraz w **załączniku nr 3** do niniejszego Regulaminu.
6. Wzory Kart stanowią **załącznik nr 4** do Regulaminu.
7. Ograniczenia w wykorzystaniu Karty:
- a) Klubowicz nie jest uprawniony do odstępowania ani odsprzedawania Karty osobom trzecim;
 - b) Karta służy wyłącznie do użytku prywatnego; niedozwolone jest korzystanie z Karty w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej, w szczególności w celu uzyskiwania korzyści majątkowych związanych z usługami przewodnickimi, edukacyjnymi, organizacyjnymi lub turystycznymi; Klubowicz będący przewodnikiem, edukatorem lub przedstawicielem innej grupy zawodowej może korzystać z Karty jako osoba prywatna, o ile korzystanie z Karty nie łączy się z uzyskiwaniem przez niego korzyści majątkowych w prowadzonej działalności;
 - c) Muzeum zastrzega sobie prawo do weryfikacji zgodności sposobu korzystania z Karty z niniejszym Regulaminem w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia niniejszych postanowień.

§ 6. Odstąpienie od zamówienia złożonego on-line

1. Osoba, która wykupiła Pakiet, wypełniając Deklarację on-line, może odstąpić od zamówienia bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznie w terminie 14 dni od dnia wykupienia Pakietu.
2. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi **załącznik nr 5** do Regulaminu.
3. Do zachowania terminu określonego w ust. 1 powyżej, wystarczy wysłanie podpisanego oświadczenia na adres siedziby Muzeum, ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa z dopiskiem „*Klub Przyjaciół Muzeum*” lub drogą mailową na adres e-mail: przyjaciele@lazienki-krolewskie.pl o tytule „*Rezygnacja z członkostwa*”. W takim przypadku Muzeum zwróci 100% wniesionej opłaty,

- z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. Zwrot środków nastąpi do 14 dni od dostarczenia do Muzeum oświadczenia o odstąpieniu.
4. W sytuacji, gdy Klubowicz przystąpił do realizacji świadczeń wynikających z wybranego Pakietu przed złożeniem oświadczenia o odstąpieniu, ma obowiązek zapłaty za świadczenia, z których skorzystał do chwili odstąpienia. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykorzystanego Pakietu. Muzeum ma prawo potrącić z opłaty wniesionej przez Klubowicza wartość świadczeń, z których Klubowicz skorzystał przed datą odstąpienia.
 5. Oświadczenie o odstąpieniu w imieniu Klubowicza poniżej 18 roku życia podpisuje jego opiekun prawny.

§ 7. Zasady korzystania z uprawnień Klubowicza

1. Klubowicz zobowiązany jest każdorazowo okazać Kartę przy korzystaniu z uprawnień wynikających z uczestnictwa w Klubie, w szczególności przy odbiorze bezpłatnej wejściówki na wystawy w kasie Muzeum oraz podczas zakupu towarów lub usług objętych rabatem. Do momentu otrzymania Karty, Klubowicz może korzystać z uprawnień w trybie określonym w § 5 ust. 2 Regulaminu.
2. Na prośbę pracownika Muzeum, Klubowicz zobowiązany jest do okazania Karty. Pracownik Muzeum może również poprosić o okazanie dokumentu tożsamości w celu potwierdzenia zgodności danych osobowych widniejących na Karcie z danymi Klubowicza.
3. W przypadku, gdy z Karty korzysta osoba nieuprawniona lub nie można ustalić, czy użytkownik Karty jest jej właścicielem, Muzeum przysługuje prawo zatrzymania Karty. Zatrzymana Karta zostanie zwrócona Klubowiczowi po jednoznacznym potwierdzeniu przez niego tożsamości. Jeżeli ustalone zostanie, że z Karty korzystała osoba trzecia, zastosowanie mają zapisy dotyczące konsekwencji naruszenia zasad członkostwa, określone w § 7 ust. 4 Regulaminu.
4. W przypadku zawinionego naruszenia postanowień Regulaminu przez Klubowicza, w tym w sytuacjach określonych w ust. 3 powyżej, Muzeum zastrzega sobie prawo do wykluczenia Klubowicza z Klubu i unieważnienia jego Karty.
5. Przed podjęciem decyzji o wykluczeniu, Muzeum doręczy Klubowiczowi pisemne zawiadomienie (w formie papierowej lub elektronicznej) o zamiarze wykluczenia oraz umożliwi Klubowiczowi przedstawienie pisemnych wyjaśnień w terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia.
6. Po otrzymaniu i rozpatrzeniu wyjaśnień Klubowicza, Muzeum podejmie decyzję co do dalszego uczestnictwa w Klubie. Decyzja ta jest ostateczna.
7. W przypadku wykluczenia z Klubu z powodu zawinionego naruszenia postanowień Regulaminu, Klubowiczowi nie przysługuje zwrot opłaty członkowskiej za niewykorzystany okres, a Karta zostaje dezaktywowana z chwilą wydania decyzji o wykluczeniu.

§ 8. Okres ważności Karty. Duplikat Karty

1. Karta jest ważna przez okres roku, liczony od momentu uiszczenia opłaty za wybrany Pakiet członkowski. Data ważności umieszczona jest na Karcie.
2. W przypadku utraty i zniszczenia Karty lub zmiany danych osobowych Klubowicza, na jego wniosek Muzeum wydaje duplikat Karty. W celu uzyskania duplikatu należy złożyć do Muzeum mailowo na

adres przyjaciele@lazienki-krolewskie.pl lub w kasie Muzeum w Podchorążówce wniosek o wydanie duplikatu wraz z podaniem przyczyny. Wzór wniosku o duplikat Karty stanowi **załącznik nr 6** do Regulaminu. Wydanie duplikatu podlega jednorazowej opłacie w wysokości 20 zł (słownie: dwadzieścia złotych). Duplikat zachowuje pierwotny termin ważności Pakietu. Duplikat jest wydawany po zasileniu rachunku Muzeum kwotą należną za wydanie duplikatu, a w przypadku zmiany danych osobowych Klubowicza, dodatkowo po złożeniu nowej Deklaracji z aktualnymi danymi. Do odbioru duplikatu Karty stosuje się odpowiednio zapisy § 3 ust. 5-6 i § 4 ust. 3-4 Regulaminu.

§ 9. Komunikacja, dane kontaktowe

Wszelkie informacje związane z członkostwem w Klubie lub działaniem Karty, Klubowicz może kierować: pisemnie na adres siedziby Muzeum, osobiście – pracownikowi kasy Muzeum lub mailowo na adres e-mail: przyjaciele@lazienki-krolewskie.pl.

§ 10. Zasady zgłaszania reklamacji

1. Klubowiczowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji związanej z udziałem w Klubie, w szczególności z tytułu nabywania usług i korzystania z uprawnień Klubowicza.
2. Reklamacje można zgłaszać do Muzeum:
 - a) drogą pocztową, na adres siedziby Muzeum: Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie, ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa, z dopiskiem: *Klub Przyjaciół Muzeum*;
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: przyjaciele@lazienki-krolewskie.pl.
3. W reklamacji należy zaznaczyć: „*Reklamacja*” oraz podać numer Karty, której dotyczy reklamacja. Klubowicz składając reklamację powinien dokładnie opisać czego reklamacja dotyczy, opisać sytuację i może też wskazać jakiego rozstrzygnięcia oczekuje od Muzeum.
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej wpływu do Muzeum.
5. Klubowiczowi przysługują prawa określone w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta* (t.j. Dz. U. z 2023 r., poz. 2759 ze zm.).

§ 11. Postanowienia końcowe

1. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do Regulaminu.
2. O zmianach Regulaminu Muzeum informuje Klubowiczów przysyłając treść zmienionego Regulaminu na podany przez Klubowicza adres e-mail oraz zamieszczając treść zmienionego Regulaminu na stronie www.lazienki-krolewskie.pl.
3. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z dniem wskazanym przez Muzeum, jednak nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia poinformowania Klubowiczów o planowanej zmianie.
4. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, Klubowicz ma prawo zrezygnować z członkostwa w Klubie, składając stosowne oświadczenie na piśmie. W takim przypadku Muzeum

zwróci uiszczoną opłatę w wysokości proporcjonalnej do okresu pozostałego do upływu pełnego roku od dnia złożenia rezygnacji z członkostwa w Klubie.

5. Uprawnienia określone w § 11 ust. 4 Regulaminu, przysługują jedynie w przypadku, gdy zmiany w Regulaminie nie wynikają ze zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
6. W sprawach nieregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy polskiego prawa powszechnie obowiązującego.
7. Wszelkie spory związane z członkostwem w Klubie rozstrzygane będą przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo na dla siedziby Muzeum.

Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1 – Wzór Deklaracji członkowskiej

Formularz wymagany do przystąpienia do Klubu oraz przedłużenia członkostwa.

Załącznik nr 2 – Klauzula informacyjna RODO

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Członków Klubu zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

Załącznik nr 3 – Opis Pakietów członkowskich i cennik

Szczegółowe zestawienie dostępnych Pakietów wraz z przypisanymi im benefitami oraz aktualnymi opłatami członkowskimi.

Załącznik nr 4 – Wzory Kart członkowskich

Graficzna prezentacja Kart przypisanych do poszczególnych pakietów.

Załącznik nr 5 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

Formularz umożliwiający Członkowi rezygnację z członkostwa w terminie przewidzianym przez prawo.

Załącznik nr 6 – Wniosek o wydanie duplikatu Karty członkowskiej

Formularz służący do zgłoszenia utraty, zniszczenia Karty lub zmiany danych osobowych.