

**REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO
MUZEUM ŁAZIENKI KRÓLEWSKIE W WARSZAWIE**
(dalej: "Regulamin")

Sklep Internetowy <http://www.lazienki-krolewskie.pl/sklep> dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. Dlatego też postanowienia Regulaminu Sklepu Internetowego Muzeum Łazienki Królewskie (dalej: "Regulamin") nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw konsumentów przysługujących im na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa, a wszelkie ewentualne wątpliwości należy tłumaczyć na korzyść konsumenta.

Sklep Internetowy respektuje również prawa osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zrównane z prawami konsumenta na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym Kodeksu cywilnego i Ustawy o Prawach Konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

1. SPIS TREŚCI:

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE
2. USŁUGA ELEKTRONICZNA FORMULARZ ZAMÓWIENIA
3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY
4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT
5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU
6. REKLAMACJA PRODUKTU
7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO PROCEDUR
8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY
9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW
10. DANE OSOBOWE
11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Niniejszy Regulamin został przygotowany na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r., poz. 344) ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 r., poz. 287 ze zm.) oraz ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz.U. z 2019 r., poz. 178, ze zm.). Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu Internetowego, powyższe zapewnia możliwość zapoznania się z jego treścią przed zawarciem umowy.

Regulamin udostępniany jest w formie pliku PDF, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Sklep Internetowy znajdujący się pod adresem internetowym <http://www.lazienki-krolewskie.pl/sklep> prowadzony jest przez **Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie**, adres: ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa, NIP 7010794896, numer REGON 369111140, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod nr 108/2018, zwanym dalej "Muzeum", adres poczty elektronicznej: sklep@lazienki-krolewskie.pl, kontakt telefoniczny: (+48 22) 50 60 145, fax (+48 22) 50 60 174.

1.2. Regulamin skierowany jest zarówno do konsumentów, jak i do przedsiębiorców korzystających ze Sklepu Internetowego (z wyjątkiem rozdz. 10 Regulaminu, który skierowany jest wyłącznie do przedsiębiorców).

1.3. Definicje:

- a) **CENA** - wartość wyrażona w jednostkach pieniężnych, którą Kupujący jest obowiązany zapłacić Sprzedawcy za towar;
- b) **DZIEŃ ROBOCZY** - jeden dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- c) **DOSTAWA** - usługa przewozowa dokonywana za pośrednictwem firmy kurierskiej wraz z określeniem kosztów wymienionych w cenniku dostaw znajdującym się w zakładce "Płatność i Dostawa" pod adresem <http://www.lazienki-krolewskie.pl/pl/e-sklep>;
- d) **DOWÓD ZAKUPU** - faktura wystawiona zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 roku o podatku od towarów i usług oraz innymi przepisami prawa;
- e) **FORMULARZ ZAMÓWIENIA** - interaktywny formularz dostępny w Sklepie Internetowym umożliwiający złożenie Zamówienia poprzez dodanie Produktów do elektronicznego koszyka oraz określenie warunków Umowy Sprzedaży;
- f) **KLIENT** - (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną - korzystająca lub zamierzająca korzystać z Usługi Elektronicznej, która zawarła lub zamierza zawrzeć Umowę Sprzedaży ze Sprzedawcą;
- g) **KODEKS CYWILNY** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.);
- h) **KODEKS DOBRYCH PRAKTYK** - zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, o których mowa w art 2 pkt. 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.);
- i) **KONSUMENT** - pełnoletnia osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, dokonująca u Sprzedającego zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

j) **KOSZYK** - lista produktów sporządzona z oferowanych w sklepie produktów na podstawie wyborów Kupującego;

k) **KUPUJĄCY** - Konsument lub Klient;

l) **PRODUKT** - dostępna w Sklepie Internetowym rzecz ruchoma będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą;

m) **REGULAMIN** - Regulamin Sklepu Internetowego Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie;

n) **SKLEP INTERNETOWY** - sklep internetowy Muzeum znajdujący się pod adresem internetowym: <http://www.lazienki-krolewskie.pl/pl/e-sklep>;

o) **SPRZEDAWCA** - Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie adres: ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa, NIP 7010794896 oraz numer REGON 369111140, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod nr 108/2018, zwanym dalej także "Muzeum", adres poczty elektronicznej: sklep@lazienki-krolewskie.pl, kontakt telefoniczny: (+48 22) 50 60 145;

p) **UMOWA SPRZEDAŻY** - umowa sprzedaży Produktu zawierana między Klientem a Sprzedawcą za pośrednictwem Sklepu Internetowego;

r) **USŁUGA ELEKTRONICZNA** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez Muzeum na rzecz Klienta za pośrednictwem Sklepu Internetowego;

s) **USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA, dalej "Ustawa"** - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta* (Dz.U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.);

t) **ZAMÓWIENIE** - oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza Zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Sprzedaży Produktu ze Sprzedawcą.

2. USŁUGA ELEKTRONICZNA FORMULARZ ZAMÓWIENIA

2.1. W Sklepie Internetowym dostępna jest Usługa Elektroniczna nabycia produktu poprzez Formularz Zamówienia. Sklep prowadzi sprzedaż towarów i usług za pośrednictwem sieci Internet. Informacja o towarach Sklepu Internetowego zamieszcza na stronie <http://www.lazienki-krolewskie.pl/pl/e-sklep>.

2.2. Formularz Zamówienia - korzystanie z Formularza Zamówienia rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego koszyka w Sklepie Internetowym. Złożenie Zamówienia następuje po wykonaniu przez Klienta łącznie dwóch kolejnych kroków - (1) po wypełnieniu Formularza Zamówienia i (2) kliknięciu na stronie Sklepu Internetowego po wypełnieniu Formularza Zamówienia pola "Składam Zamówienie" - do tego momentu istnieje możliwość samodzielnej modyfikacji wprowadzanych danych (w tym celu należy kierować się wyświetlanymi komunikatami oraz informacjami dostępnymi na stronie Sklepu Internetowego).

2.3. W Formularzu Zamówienia niezbędne jest podanie przez Klienta następujących danych dotyczących Klienta: imię i nazwisko, adres (ulica, numer domu/mieszkania, kod pocztowy,

miasto, kraj), adres poczty elektronicznej, numer telefonu kontaktowego oraz danych dotyczących Umowy Sprzedaży: Produkt/y, liczba Produktu/ów, miejsce dostawy Produktu/ów. W wypadku Klientów niebędących konsumentami niezbędne jest także podanie nazwy firmy oraz numeru NIP.

2.4. Usługa Elektroniczna Formularz Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie oraz ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za jego pośrednictwem albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania składania Zamówienia za jego pośrednictwem przez Klienta.

2.5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Muzeum: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.6. Klient zobowiązany jest do korzystania ze Sklepu Internetowego w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej Muzeum oraz osób trzecich. Klient obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

3. WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY

3.1. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia za pomocą Formularza Zamówień w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.2 Regulaminu.

3.2. Cena Produktu uwidoczniiona na stronie Sklepu Internetowego podana jest w złotych polskich i zawiera podatki. O łącznej cenie, a także o kosztach dostawy oraz o innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia, Klient jest informowany na stronach Sklepu Internetowego w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli zawarcia Umowy Sprzedaży.

3.3. Sprzedawca zastrzega sobie możliwość wprowadzania czasowych kodów rabatowych, po zastosowaniu których Kupujący uzyskuje jednorazowo obniżenie ceny Produktu. W przypadku obniżenia ceny Produktu, Sprzedawca każdorazowo wskazuje na stronie Sklepu Internetowego najniższą cenę tego Produktu, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.

3.4. Procedura zawarcia Umowy Sprzedaży w Sklepie Internetowym za pomocą Formularza Zamówień:

a) Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia w Sklepie Internetowym zgodnie z pkt. 2.2 Regulaminu;

b) Po złożeniu Zamówienia Sprzedawca niezwłocznie potwierdza jego otrzymanie oraz jednocześnie przyjmuje Zamówienie do realizacji. Potwierdzenie otrzymania Zamówienia

i jego przyjęcie do realizacji następuje poprzez przesłanie przez Sprzedawcę Klientowi stosownej wiadomości e-mail na podany w trakcie składania Zamówienia adres poczty elektronicznej Klienta;

c) Wiadomość, o której mowa w pkt b) powyżej, zawiera co najmniej oświadczenia Sprzedawcy o otrzymaniu Zamówienia i o jego przyjęciu do realizacji, istotnych elementach Zamówienia oraz potwierdzenie zawarcia Umowy Sprzedaży. Z chwilą otrzymania przez Klienta powyższej wiadomości e-mail, zostaje zawarta Umowa Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą;

d) Do przesyłki zawierającej towar dołączona jest faktura VAT;

e) Utrwalenie, zabezpieczenie oraz udostępnienie Klientowi treści zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez (1) udostępnienie niniejszego Regulaminu na stronie Sklepu Internetowego oraz (2) przesłanie Klientowi wiadomości e-mail, o której mowa w pkt. b) powyżej. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego Sprzedawcy;

f) W przypadku braku możliwości realizacji zamówienia, Sklep Internetowy zawiadomi o tym fakcie Klienta najpóźniej w terminie 5 dni od dnia otrzymania przez Klienta specyfikacji wskazanej w pkt c) powyżej. Powiadomienie zostanie wysłane na adres e-mail wskazany przez Klienta w Formularzu Zamówienia.

W przypadku zapłaty przez Klienta za zamówienie, o którym mowa w zdaniu powyżej, Sklep zwróci wpłacone pieniądze;

g) W przypadku braku możliwości realizacji części zamówienia, o którym mowa w pkt b) powyżej, Klient jest informowany o stanie zamówienia i podejmuje decyzję o sposobie jego realizacji. Klient ma następujące możliwości:

- częściowa realizacja. Wybór przez Klienta tej możliwości powoduje zrealizowanie zamówienia dotyczącego wyłącznie dostępnych Produktów;
- anulowanie całości zamówienia. Jeśli Klient dokonał zapłaty za Produkt objęty zamówieniem - Sklep Internetowy zwróci należność zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 9.5. poniżej.

4. SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

4.1. Sprzedawca udostępnia Klientowi jeden sposób płatności z tytułu Umowy Sprzedaży - płatność przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy, wskazany poniżej:

Bank: Bank Gospodarstwa Krajowego

Numer rachunku: 15 1130 1017 0020 1460 7620 0001

4.2. **Termin płatności:** Klient obowiązany jest do dokonania płatności w terminie 5 dni kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy Sprzedaży. Jeżeli w wskazanym terminie nie nastąpi wpłata na wskazane w punkcie powyżej konto Muzeum, Zamówienie zostanie anulowane, a Umowa Sprzedaży zerwana.

5. KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY ORAZ ODBIORU PRODUKTU

5.1. Klient ma możliwość wyboru sposobu odbioru Produktu poprzez wybór dogodnej opcji podczas składania zamówienia:

- a) dostawa Produktu firmą kurierską;
- b) odbiór osobisty Produktu w siedzibie Muzeum.

5.2. Dostawa Produktu jest ograniczona do obszaru Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku dostawy Produktu poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Klient proszony jest o kontakt indywidualny z Muzeum pod adresem: sklep@lazienki-krolewskie.pl.

5.3. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi na stronie Sklepu Internetowego w zakładce "Płatność i Dostawa" oraz w trakcie składania Zamówienia, w tym także w chwili wyrażenia przez Klienta woli związania się Umową Sprzedaży.

5.4. Sprzedawca zapewnia Klientowi dostawę Produktu korzystając z przesyłki kurierskiej.

5.5. Termin realizacji Zamówienia wynosi od 3 do 5 Dni Roboczych i termin ten nie obejmuje czasu niezbędnego na dostawę Produktu do Klienta przez Kuriera. Początek biegu terminu realizacji Zamówienia Produktu do Klienta liczy się od dnia uznania rachunku bankowego lub konta rozliczeniowego Sprzedawcy.

5.6. Sprawdzenie stanu przesyłki i określenie charakteru naruszenia lub zniszczenia opakowania dokonane w obecności kuriera, w tym sporządzenie protokołu szkody, ułatwi Sklepowi Internetowemu rozpatrzenie reklamacji.

6. REKLAMACJA PRODUKTU

6.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym.

6.2. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad. Szczegółowe informacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wady Produktu oraz uprawnień Klienta są określone na stronie Sklepu Internetowego w zakładce "Zwroty i reklamacje" <http://www.lazienki-krolewskie.pl/pl/e-sklep/zwroty-i-reklamacje>.

6.3. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta:

- a) pisemnie na adres: ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa;
- b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@lazienki-krolewskie.pl.

6.4. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) numeru zamówienia, (2) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (3) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (4) danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

6.5. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

6.6. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć Produkt wadliwy na adres: ul. Agrykoła 1, 00-460 Warszawa.

6.7. Sklep jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wadę, jeżeli Klient wiedział o wadzie towaru w chwili zawarcia umowy sprzedaży ze Sklepem.

6.8. Postanowienia zawarte w niniejszym punkcie Regulaminu stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

7. POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO TYCH PROCEDUR

7.1. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php; http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

7.2. Klient będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. z 2020 r., poz. 1706), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży. Regulamin organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich określa Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej z dnia 6 lipca 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1356);

b) Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej;

c) Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod adresem e-mail: porady@dlakonsumentow.pl oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 889 866.

8. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

8.1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w pkt. 6.2. Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone:

- a) pisemnie na adres: ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa;
- b) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@lazienki-krolewskie.pl.

8.2. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy oraz dodatkowo dostępny jest w rozdziale 10 Regulaminu. Konsument może skorzystać ze wzoru formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

8.3. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:

- a) dla umowy, w wykonaniu której Sprzedawca wydaje Produkt, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności (np. Umowa Sprzedaży) - od objęcia Produktu w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która: (1) obejmuje wiele Produktów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniego Produktu, partii lub części albo (2) polega na regularnym dostarczaniu Produktów przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszego z Produktów;
- b) dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.

8.4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość umowę uważa się za niezawartą.

8.5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym). Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od konsumenta, może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Produktu z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

8.6. Konsument ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy, zwrócić Produkt Sprzedawcy lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze Produkt. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed jego upływem. Konsument może zwrócić Produkt na adres: Muzeum Łazienki Królewskie, ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa.

8.7. Zwracane towary muszą być kompletne. Towary powinny być zwrócone w stanie niezmienionym chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, tj. Konsument powinien postępować z towarem mając na uwadze, konieczność jego ewentualnego, późniejszego zwrotu. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu.

8.8. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi między innymi w odniesieniu do umów: (1) w których przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; (2) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę; (3) o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi np. bilet na koncert czy inne wydarzenie rozrywkowe lub kulturalne; (4) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Sprzedawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy. Postanowienia zawarte w niniejszym punkcie Regulaminu stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

9. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRZEDSIĘBIORCÓW

9.1. Niniejszy punkt Regulaminu oraz postanowienia w nim zawarte dotyczą wyłącznie Klientów nie będących konsumentami, z wyjątkiem osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

9.2. Sprzedawcy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Sprzedaży zawartej z Klientem niebędącym konsumentem w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy Sprzedaży w tym wypadku może nastąpić bez podania przyczyny i nie rodzi po stronie Klienta niebędącego konsumentem żadnych roszczeń w stosunku do Sprzedawcy.

9.3. Z chwilą wydania przez Sprzedawcę Produktu przewoźnikowi przechodzą na Klienta nie będącego konsumentem korzyści i ciężary związane z Produktem oraz niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Sprzedawca w takim wypadku nie ponosi

odpowiedzialności za utratę, ubytek lub uszkodzenie Produktu powstałe od przyjęcia go do przewozu aż do wydania go Klientowi oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

9.4. W razie przesłania Produktu do Klienta za pośrednictwem przewoźnika Klient nie będący konsumentem obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzi, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.

9.5. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt wobec Klienta nie będącego konsumentem zostaje wyłączona.

9.6. Odpowiedzialność Sprzedawcy w stosunku do Klienta nie będącego konsumentem, bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia - w sumie do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży, nie więcej jednak niż do kwoty jednego tysiąca złotych. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność w stosunku do Klienta nie będącego konsumentem tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści w stosunku do Klienta nie będącego konsumentem.

9.7. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Sprzedawcą, a Klientem niebędącym konsumentem zostają poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Sprzedawcy.

10. DANE OSOBOWE

10.1. **ADMINISTRATOR** - Administratorem danych osobowych Klientów Sklepu Internetowego, czyli podmiotem decydującym o tym, w jakim celu oraz w jaki sposób będą przetwarzane te dane, jest Muzeum Łazienki Królewskie w Warszawie, adres: ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa (w ramach niniejszego punktu Regulaminu jako "administrator").

10.2. **INSPEKTOR OCHRONY DANYCH** - W sprawach związanych z przetwarzaniem oraz ochroną swoich danych osobowych można skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, wyznaczonym przez administratora, za pośrednictwem adresu e-mail: iod@lazienki-krolewskie.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora.

10.3. **ŹRÓDŁO POCHODZENIA DANYCH** - Co do zasady administrator przetwarza dane osób wypełniających Formularz Zamówienia w e-sklepie. Jeśli Produkt został przesłany do osoby, która go nie zamawiała w e-sklepie, to jej dane jej zostały podane przez osobę wypełniającą Formularz Zamówienia w e-sklepie. W tym przypadku, pozyskane dane osobowe obejmują: imię, nazwisko, adres korespondencyjny.

10.3. **CELE PRZETWARZANIA** - Dane osobowe Klientów Sklepu Internetowego przetwarzane będą w celu:

- a) świadczenia usług drogą elektroniczną poprzez zawieranie z Klientem umów sprzedaży produktów zamówionych przez Klienta w Sklepie Internetowym oraz wykonanie tych umów (art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
- b) zwrotu produktów oraz rozpatrzenia ewentualnych reklamacji (podstawa przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. b) RODO);
- c) spełnienia zobowiązań prawnych, w szczególności realizacji obowiązku prowadzenia

sprawozdawczości finansowej (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. c) RODO);
 d) realizacji zgody na przetwarzanie danych osobowych, jeśli takie zgody były wyrażane - np. podanie numeru telefonu do realizacji zamówienia (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
 e) realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora (podstawę przetwarzania stanowi art. 6 ust. 1 lit. f) RODO), przez który należy rozumieć:

- prowadzenie działań marketingowych w formie newslettera - ze względu na przepisy szczególne działania za pośrednictwem maila lub numeru telefonu, prowadzone są w oparciu o odrębną zgodę na wykorzystanie odpowiedniego kanału komunikacji,
- odpowiedzi na przesłane przez Klientów pytania za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie,
- ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń związanych z funkcjonowaniem Sklepu Internetowego oraz usługami świadczonymi za jego pośrednictwem.

10.4. CZAS PRZETWARZANIA - Dane osobowe Klientów Sklepu Internetowego będą przetwarzane do czasu:

- a) trwania umowy sprzedaży pomiędzy Klientem a administratorem, a po jej zakończeniu do upływu terminów przedawnienia wynikających z niej roszczeń;
- b) w odniesieniu do danych przetwarzanych w ramach prawnie uzasadnionego interesu administratora, do czasu wniesienia przez Klienta uzasadnionego sprzeciwu, z zastrzeżeniem kolejnego punktu;
- c) w odniesieniu do działań marketingowych do czasu wycofania zgody na przesyłanie tego typu informacji drogą elektroniczną bądź telefoniczną lub do momentu wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania w tym zakresie, w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi jako pierwsze;
- d) do czasu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych dotyczących umowy sprzedaży.

10.5. ODBIORCY DANYCH - Dane osobowe Klientów Sklepu Internetowego mogą zostać udostępnione:

- a) organom państwowym oraz innym podmiotom upoważnionym do dostępu do danych w zakresie i w celu określonym w przepisach prawa;
- b) podmiotom zewnętrznym świadczącym na rzecz administratora usługi wspierające jego funkcjonowanie w zakresie świadczonych usług, m.in. firmom transportowym, dostawcom usług IT, podmiotom audytującym jego działalność, podmiotom odpowiedzialnym za płatności elektronicznej.

10.6. PRAWA OSÓB, KTÓRYCH DANE SĄ PRZETWARZANE - W związku z przetwarzaniem danych osobowych, w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, Klienci Sklepu Internetowego posiadają następujące uprawnienia:

- a) dostępu do swoich danych osobowych;
- b) sprostowania swoich danych osobowych;
- c) usunięcia swoich danych osobowych;
- d) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych;
- e) przenoszenia swoich danych osobowych;
- f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych;
- g) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w sytuacji, gdy stanowi ona podstawę przetwarzania danych, co nie wpływa jednak na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem;
- h) wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych

- więcej informacji dotyczących tego uprawnienia dostępne pod adresem:
<https://uodo.gov.pl/pl/p/skargi>.

Więcej informacji o prawach osób, których dane dotyczą dostępne są w art. 12-23 RODO, którego tekst można znaleźć pod adresem: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>

10.7. DOBROWOLNOŚĆ PODANIA DANYCH OSOBOWYCH - Podanie danych osobowych przez Klientów Sklepu Internetowego jest dobrowolne, jednak brak ich podania uniemożliwi (dot. danych wskazanych w Formularzu Zamówienia jako niezbędne) albo może utrudnić (dot. numeru telefonu) świadczenie przez administratora usług drogą elektroniczną a tym samym dokonywanie przez Klienta zakupów w Sklepie Internetowym.

10. 8. PRZEKAZYWANIE DANYCH DO PAŃSTW TRZECICH - Dane osobowe Klientów Sklepu Internetowego nie będą przekazywane do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

10.9. ZAUTOMATYZOWANE PRZETWARZANIE, W TYM PROFILOWANIE - Administrator nie będzie prowadził działań polegających na zautomatyzowanym przetwarzaniu (w tym profilowaniu) danych osobowych Klientów Sklepu Internetowego, które to działania mogłyby wywoływać skutki prawne wobec Klientów, lub w inny istotny sposób na nich wpływać.

11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

11.1. Umowy zawierane poprzez Sklep Internetowy zawierane są w języku polskim.

11.2. Produkty prezentowane na stronach Sklepu Internetowego nie stanowią oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego.

11.3. Zmiana Regulaminu: Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn to jest: zmiany przepisów prawa; zmiany sposobów płatności i dostaw - w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Sklep, nie krótszym niż 7 dni od daty udostępnienia ich na stronie <http://www.lazienki-krolewskie.pl>. Zamówienia złożone przed datą wejścia w życie zmian do niniejszego Regulaminu są realizowane na podstawie zapisów obowiązujących w dniu złożenia zamówienia.

11.4. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres e-mail wskazany przez Klienta oraz za usuwanie i blokowanie wiadomości e-mail przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta.

11.5. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za błędy w obsłudze zamówienia lub innych dyspozycji Klienta, powstałe wskutek przekazania przez Klienta błędnych danych.

11.6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia jego przyjęcia i ogłoszenia przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem do dnia odwołania.

11.7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. z 2020 r., poz. 344), przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.), ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz.U. z 2019 r., poz. 178 ze zm.) oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

12. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZAŁĄCZNIK NUMER 2 DO USTAWY O PRAWACH KONSUMENTA)

Wzór formularza odstąpienia od umowy
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat:

MUZEUM ŁAZIENKI KRÓLEWSKIE W WARSZAWIE
ul. Agrykola 1, 00-460 Warszawa
Sklep Internetowy
sklep@lazienki-krolewskie.pl

- Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

- Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)

- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

- Adres konsumenta(-ów)

- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.