

Regulamin sprzedaży biletów online do obiektów Białowieskiego Parku Narodowego na rzecz turystów indywidualnych

I. Postanowienia ogólne

1. System rezerwacji i sprzedaży biletów online (System online) jest bezpłatną usługą automatyczną umożliwiającą turystom indywidualnym zakup biletów i zawarcie umowy o świadczenie przez BPN usługi zwiedzania obiektu za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (przez Internet), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
2. Warunkiem skorzystania z Systemu online jest:
 - a) spełnienie wymaganych procedur zakupu wskazanych na stronie <http://bilety.bpn.com.pl/>;
 - b) opłacenie zamówienia w ciągu 90 minut;
 - c) wydrukowanie otrzymanych biletów lub zapisanie ich na urządzeniu mobilnym obsługującym pliki PDF i wyposażonym w ekran pozwalający na wyświetlenie obrazów o rozmiarze co najmniej 25 mm na 25 mm;
 - d) okazanie dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem na Wydarzenie.
3. Zarządcą Systemu rezerwacji i sprzedaży biletów online jest Białowieski Park Narodowy, Park Pałacowy 11, 17-230 Białowieża; NIP 6030074673, REGON 200664828, tel. 85 682-97-00, email: bpn@bpn.com.pl, zwany dalej BPN.

II. Słowniczek użytych pojęć

1. **System online** – strona internetowa BPN pod adresem <http://bilety.bpn.com.pl/> przeznaczona do rezerwacji i sprzedaży biletów poprzez System rezerwacji i sprzedaży biletów (Moduł Internet).
2. **Wydarzenie** – zwiedzanie wybranego obiektu zgodnie z terminem wskazanym na bilecie oraz z Zasadami zwiedzania.
3. **Kupujący** – osoba dokonująca zakupu biletu online poprzez stronę <http://bilety.bpn.com.pl/>.
4. **Zasady zwiedzania** – sposoby udostępniania obszarów i miejsc w BPN oraz zasady ich udostępniania opublikowane w Zarządzeniu Dyrektora BPN.
5. **Obiekt** – udostępniany obszar lub miejsce, tj. Obręb Ochronny Rezerwat (dawny Rezerwat Ścisły), Rezerwat Pokazowy Żubrów, Muzeum Przyrodniczo-Leśne im. Jana Miklaszewskiego lub Ośrodek Edukacji Przyrodniczej.

III. Zakup biletu poprzez System online

1. W celu dokonania zakupu biletu poprzez System online, należy uważnie i w sposób kompletny wypełnić formularz zakupu oraz stosować się do instrukcji zawartych na stronie <http://bilety.bpn.com.pl/>. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych na stronie <http://bilety.bpn.com.pl/> może spowodować brak możliwości skutecznego nabycia biletu.

2. Podanie błędnych danych w formularzu może skutkować brakiem możliwości otrzymania zwrotu kwoty za niewykorzystany bilet w sytuacji określonej w pkt. V ppkt. 2 Regulaminu.
3. W celu otrzymania faktury VAT należy w formularzu zaznaczyć opcję „Chcę otrzymać fakturę VAT” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
4. Zakupu biletu online można dokonać najpóźniej na 1 godzinę przed rozpoczęciem Wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne będą tylko w Kasie obiektu.
5. Płatności za bilety obsługiwane są za pośrednictwem Systemu płatności online First Data Polska przez First Data Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (Al. Jerozolimskie 100, 00-807 Warszawa), wpisaną do Krajowych Instytucji Płatniczych pod numerem IP8/2013 oraz do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000061293.
6. Ceny biletów na stronie <http://bilety.bpn.com.pl/> podane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
7. Sprzedaż biletu online w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku z czym drogą elektroniczną Kupujący otrzymuje dowód zapłaty.
8. Po opłaceniu zakupu online i zaksięgowaniu płatności bilet zostanie przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika PDF.
9. Wszystkie informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną.
10. BPN nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
11. Bilet zakupiony online nie może być kopiowany, podrabiany ani przerabiany.
12. BPN nie ponosi odpowiedzialności za bilet uszkodzony lub zagubiony przez Kupującego.
13. Bilet ulgowy bez posiadania dokumentu uprawniającego do korzystania z ulgi nie uprawnia do wejścia do obiektu BPN.
14. Kupujący, który zakupił w Systemie online bilet ulgowy, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem do obiektu, do którego został zakupiony bilet. Brak dokumentu uprawniającego do zniżki spowoduje, że zakupiony bilet jest nieważny, a poniesiony na niego koszt nie podlega zwrotowi.
15. Bilet wstępu upoważnia do wstępu do obiektu o dacie i godzinie podanej na bilecie.
16. Niewykorzystany w terminie bilet nie podlega zwrotowi ani wymianie na inny (utracona ważność).

IV. Ochrona danych osobowych

Klauzula informacyjna w związku z przetwarzaniem danych osobowych na potrzeby dokonania zakupu biletów do obiektów BPN przez System online znajduje się na stronie internetowej BIP BPN w sekcji „Ochrona Danych Osobowych” → „Klauzule Informacyjne RODO” → „Klauzula informacyjna Sprzedaż biletów online”.

V. Zwroty

1. Bilet zakupiony za pośrednictwem Systemu online nie podlega zwrotowi ani wymianie na bilet w innej cenie lub na inne Wydarzenia czy też inny termin Wydarzenia.
2. BPN zastrzega sobie prawo do zmiany lub odwołania terminu Wydarzenia w uzasadnionych przypadkach, np. awaria w obiekcie, przerwa w dostawie energii elektrycznej, złe warunki pogodowe.
3. W przypadku, gdy Wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie BPN, Kupujący może ubiegać się o zwrot kwoty zakupionego biletu. Otrzymanie zwrotu jest

możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.

4. Zwroty należy zgłaszać elektronicznie na adres zwroty@bpn.com.pl załączając wypełniony Formularz zwrotu (Załącznik nr 8A do Zarządzenia nr 12/2021 Dyrektora BPN z dnia 27 kwietnia 2021 r. w sprawie sposobów udostępniania obszarów i miejsc oraz zasad udostępniania BPN).

VI. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Systemu online, w tym płatności elektronicznych, można składać mailowo na adres bpn@bpn.com.pl. W tytule wiadomości należy wpisać „Reklamacja System online”, a w treści dane Kupującego oraz opis przyczyny reklamacji.
2. BPN rozpatrzy reklamację oraz poinformuje Kupującego o swojej decyzji w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
3. W uzasadnionych przypadkach termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony, po uprzednim wyjaśnieniu Kupującemu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.

VII. Postanowienia końcowe

1. BPN nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu wynikłe po stronie Kupującego.
2. BPN zastrzega sobie możliwość zakończenia dokonywania sprzedaży online w każdej chwili bez podania przyczyn.
3. BPN nie odpowiada za niedostarczenie wiadomości w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.
4. W przypadku rażącego naruszenia Zasad zwiedzania BPN zastrzega sobie prawo do odmowy wpuszczenia na Wydarzenie, mimo posiadania ważnych biletów czy opłaconej faktury VAT.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt. 4 powyżej, koszty poniesione za zakup biletów nie zostaną zwrócone.
6. BPN zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian i aktualizacji treści Regulaminu. Zmiana Regulaminu będzie podawana do wiadomości Kupującego poprzez zamieszczenie obowiązującego Regulaminu na stronie internetowej <http://bilety.bpn.com.pl/>.