

Regulamin muzeum Fabryka Czekolady E.Wedel

1. Poniższy Regulamin określa zasady obowiązujące w przestrzeni komercyjnej znajdującej się przy al. E. Wedel 5 w Warszawie, należącej do LOTTE Wedel sp z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Zamoyskiego 28/30, NIP: 5272613819, REGON: 142078650, nazywanej w dalszej części Regulaminu „Muzeum”.
2. Muzeum to interaktywna przestrzeń, w której opowiadana jest historia i proces powstawania czekolady, a także historia rodziny Wedłów, która stworzyła unikatową markę.
3. Muzeum poza wystawą i instalacjami znajdują się także przestrzenie na prowadzenie warsztatów, wystawy czasowe i innego rodzaju działalność animujące szeroko pojęte aktywności kulturalne i rozrywkowe.
4. Regulamin powinien być przestrzegany przez każdą osobę, która korzysta z oferty na terenie Muzeum.
5. Osoby odwiedzające Muzeum powinny stosować się do poleceń obsługi, a zwłaszcza przewodników.

§1

Zasady zwiedzania wystawy w Muzeum

1. Dni i godziny otwarcia Muzeum podane są na stronie www.fabrykaczekolady.pl. Przestrzeń może być czasowo zamykana w związku z pracami konserwatorskimi i innymi działaniami. Informacja o zmianach czasu otwarcia pojawi się na stronie www.fabrykaczekolady.pl z odpowiednim wyprzedzeniem.
2. Czas zwiedzania wystawy to 90 minut. Po zwiedzeniu wystawy zwiedzający mogą obejrzeć we własnym zakresie pozostałe przestrzenie budynku udostępnione do zwiedzania.
3. Taras jest dostępny wyłącznie podczas sprzyjającej pogody. Muzeum zastrzega sobie prawo do zamykania tarasu widokowego.
4. Zwiedzanie Muzeum odbywa się w 30-osobowych grupach, które wchodzi na wystawę co 15 min. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 30 osób zostaną podzielone na mniejsze grupy. Rekomendujemy, aby grupa zorganizowana składała się ze zwiedzających powyżej 5 roku życia.
5. Wejście na wystawę następuje w określonym na bilecie dniu i o określonej godzinie.
6. Z uwagi na zasady bezpieczeństwa liczba zwiedzających przebywających w budynku Muzeum jest ograniczona.
7. Osoby poniżej 13 roku życia odwiedzają Muzeum wyłącznie w towarzystwie pełnoletnich opiekunów.
8. Muzeum jest przystosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
9. Niedozwolone jest wprowadzanie do Muzeum zwierząt (z wyjątkiem psów przewodników).
10. Na terenie Muzeum można dokonywać rejestracji fotograficznych i video poza rejestracjami komercyjnymi takimi jak sesje fotograficzne, reklamowe oraz takich które wymagają lamp,

statywów i innych sprzętów dodatkowych.

11. Na terenie Muzeum można dotykać eksponatów do tego przeznaczonych, korzystać z eksponatów zgodnie z ich przeznaczeniem, jednak zabronione jest niszczenie jakichkolwiek eksponatów i elementów wyposażenia Muzeum.
12. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają opiekunowie.
13. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w jej przestrzeni, a w szczególności na terenie wystaw i szatni.
14. Spożywanie posiłków na terenie Muzeum jest możliwe wyłącznie w przeznaczonych do tego miejscach.
15. Zabronione jest wnoszenie i spożywanie na terenie Muzeum napojów alkoholowych i innych środków odurzających oraz palenie wyrobów tytoniowych, w tym e-papierosów.
16. W powietrzu w pomieszczeniach Muzeum mogą się znajdować śladowe ilości następujących alergenów: orzeszki arachidowe, orzechy, zboża (gluten).
17. Muzeum nie dysponuje miejscem do przechowania bagażu.
18. W przypadku spóźnienia grupy zorganizowanej na zwiedzanie (nie większego niż 10 minut) oprowadzanie ulega skróceniu o czas spóźnienia, a jego przebieg ustala przewodnik. Spóźnienie większe niż 10 minut na wyznaczoną godzinę skutkuje brakiem możliwości zwiedzania.
19. Teren Muzeum jest chroniony oraz monitorowany z wykorzystaniem elektronicznych systemów bezpieczeństwa.
20. Produkcja w „strefach podglądania produkcji” może być czynna lub nieczynna w zależności od czasu pracy pracowników produkcji.

§2

Sprzedaż biletów na wystawy, warsztaty i inne aktywności oferowane przez Muzeum

1. Wejście na wystawy, warsztaty i inne aktywności oferowane przez Muzeum odbywają się na podstawie biletu. Cennik biletów podany jest na stronie www.fabrykaczekolady.pl.
2. Zakupu biletów można dokonać na stronie internetowej www.bilety.fabrykaczekolady.pl lub w kasie i biletomacie w Muzeum.
3. Zakup biletów jest możliwy pod warunkiem dostępności miejsc.

4. Kasa przyjmuje płatność w polskich złotych (PLN) oraz akceptuje karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest przy stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej www.fabrykaczekolady.pl.
5. Potrzebę wystawienia faktury VAT należy zgłosić w momencie zakupu biletów online lub w momencie rezerwacji w przypadku rezerwacji przez Biuro Obsługi Klienta.
6. W ramach zwiedzania indywidualnego każda osoba w ramach jednej rezerwacji może kupić do 9 biletów. Grupy zorganizowane liczące co najmniej 10 osób są uprawnione do zakupu biletów grupowych.
 7. Dokonanie przez Kupującego zapłaty ceny za Bilety odbywa się za pośrednictwem portalu internetowego www.platnosci.pl obsługiwanego przez system płatności PayU, poprzez internetowy przelew bankowy lub zapłatę kartą płatniczą. Szczegółowy opis sposobów płatności oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących płatności określa regulamin systemu PayU, dostępny pod adresem https://poland.payu.com/wp-content/uploads/sites/14/2020/03/Regulamin_systemu_PayU_3.pdf. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu płatności PayU.
8. Po opłaceniu zamówienia internetowego system sprzedaży generuje bilety elektroniczne, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
9. Zakupiony bilet (w formie papierowej lub elektronicznej) należy okazać pracownikowi przy wejściu. W przypadku zakupu biletu ulgowego, należy okazać również dokument uprawniający do ulgi.
10. Zwiedzanie i udział w warsztatach w Muzeum w grupach zorganizowanych jest możliwe po dokonaniu zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej www.fabrykaczekolady.pl lub uprzedniej rezerwacji mailowej zgłoszonej na adres e-mail: kontakt@fabrykaczekolady.pl.
11. Płatność za bilety zakupione za pośrednictwem Serwisu należy dokonać w przeciągu 30 minut przez system płatności PayU, poprzez internetowy przelew bankowy lub zapłatę kartą płatniczą. Płatność za rezerwacje zrobione za pośrednictwem rezerwacji zgłoszonej na adres e-mail: kontakt@fabrykaczekolady.pl należy uregulować na 14 dni przed terminem wizyty, zgodnie z informacją mailową otrzymana wraz z linkiem do płatności PayU. Brak wpłaty oznacza automatyczną anulację rezerwacji.
12. Bilety na zwiedzanie Muzeum można zwracać w terminie do 3 dni kalendarzowych przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania. W przypadku opłacenia biletów na zwiedzanie samodzielne i niezwrócenia ich w terminie 3 dni przed terminem zwiedzania, bilety nie podlegają zwrotowi i uznaje się je za sprzedane.
13. Bilety na warsztaty można zwracać w terminie do 7 dni kalendarzowych przed zarezerwowanym terminem warsztatów (bez uwzględnienia tego terminu). Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 7 dni przed zarezerwowanym terminem warsztatu. W przypadku opłacenia biletów na warsztaty samodzielne i niezwrócenia ich w terminie 7 dni przed terminem warsztatów, bilety nie podlegają zwrotowi i uznaje się je za sprzedane.
14. Zwrotu zakupionych biletów można dokonać pisząc na adres kontakt@fabrykaczekolady.pl podając nr zamówienia w przypadku biletów zakupionych przez Internet oraz w kasie muzeum w przypadku biletów zakupionych w kasie lub biletomacie.

§3

Zasady udziału w warsztatach organizowanych w Muzeum

1. Do udziału w Warsztatach jest uprawniona każda osoba posiadająca bilet na określoną w bilecie datę i godzinę. Liczba miejsc na warsztatach jest ograniczona.
2. Cennik, program, harmonogram i długość trwania warsztatów opisana jest na stronie www.fabrykaczekolady.pl
3. W czasie warsztatów wykorzystywane są produkty mogące wywoływać reakcje alergiczne u niektórych osób (np. orzechy, migdały, gluten, laktoza itd.). Dokładny skład produktów wykorzystywanych w czasie warsztatów jest dostępny w Sali warsztatowej.
4. Obsługa ma prawo odmówić wejścia na warsztaty osobom spóźnionym.
5. Uczestnik zobowiązany jest do przestrzegania podczas Warsztatów podstawowych zasad higieny, które zostaną przedstawione Uczestnikowi przez prowadzącego przed rozpoczęciem Warsztatów.
6. Uczestnik ma obowiązek przestrzegania zaleceń, poleceń i instrukcji prowadzącego Warsztaty oraz zasad bhp obowiązujących w sali, w której prowadzone są Warsztaty.
7. Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone podczas Warsztatów sobie samemu bądź innym Uczestnikom, które są wynikiem jego zaniedbań lub nieostrożnego/nieuważnego, czy lekkomyślnego postępowania.
8. Uczestnik odpowiada za szkody urządzeń, sprzętu oraz mienia wyrządzone podczas Warsztatów, które są wynikiem jego zaniedbań lub nieostrożnego/nieuważnego, czy lekkomyślnego postępowania.

§4

Voucher

1. Bon jednego przeznaczenia, posiadający unikalny kod, określoną wartość nominalną oraz datę ważności, który można wymienić na Bilet na zwiedzanie z przewodnikiem lub warsztaty, w miarę dostępności miejsc (dalej: „Voucher”) można zakupić w Kasie Muzeum oraz za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.fabrykaczekolady.pl.
2. Kupując Voucher należy wybrać bilet na konkretne wydarzenie dostępne w ofercie Voucherów
3. Zgodnie z art. 38 pkt. 12 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2023, poz. 2759, t.j. z dnia 22.12.2023r).zakupiony Voucher nie podlega zwrotowi ani wymianie na gotówkę. Muzeum nie zwraca środków za niewykorzystany Voucher ani za niewykorzystany bilet wydany na podstawie Vouchera.
4. Muzeum nie dopuszcza możliwości dopłaty do wartości Vouchera, w celu wymienienia go na bilet o wyższej cenie niż wartość zakupionego Vouchera.
5. Voucher można wymienić na jeden bilet wyszczególniony w ofercie sprzedaży Muzeum, upoważniający do zwiedzania Muzeum w miarę dostępności wolnych miejsc.
6. Voucher jest ważny przez rok od dnia jego zakupu. Wymiany Vouchera na bilet należy dokonać najpóźniej w ostatnim dniu jego ważności. Voucher wymienić można w kasie muzeum lub online.

§4

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych osób odwiedzających Muzeum jest LOTTE Wedel sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (03-801), ul. Zamoyskiego 28/30.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do rezerwacji i zakupu biletów lub usług. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Muzeum jest brak możliwości realizacji zamówienia i świadczenia usług.
3. Z LOTTE Wedel sp. z o.o. można się skontaktować poprzez adres e-mail: dane.osobowe@wedel.pl lub telefonicznie pod numerem: (+48) 22 670 77 00.
4. Dane osobowe przetwarzane będą w celu przygotowania i realizacji sprzedaży biletów lub usług w Muzeum, w tym za pośrednictwem Serwisu (www.fabrykaczekolady.pl), na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679z dnia 27 kwietnia 2016 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: „**RODO**”).
5. Katalog zbieranych i przetwarzanych danych osobowych zależy od rodzaju podmiotu, na którego rzecz dokonywane są rezerwacja i zakup biletów lub usług:
 - a) w przypadku rezerwacji i zakupu biletów przez osobę fizyczną bez faktury VAT:
 - i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail;
 - ii. dane opcjonalne: kraj, kod pocztowy, numer telefonu;
 - b) w przypadku rezerwacji i zakupu biletów przez osobę fizyczną na rzecz osoby fizycznej z fakturą VAT:
 - i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, adres zamieszkania (ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - ii. dane opcjonalne: numer telefonu;
 - c) w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz podmiotu gospodarczego z fakturą VAT:
 - i. dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, pełne dane podmiotu gospodarczego do faktury VAT (nazwa, numer NIP, adres tj. ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - ii. dane opcjonalne: numer telefonu.
 - d) w przypadku realizacji na rzecz osoby fizycznej usługi projektowania opakowania pianek Ptasię Mleczko®:
6. dane obowiązkowe: adres e-mail. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych w celu rezerwacji i zakupu biletów lub usług mogą być: dostawcy systemów informatycznych oraz usług IT, badania jakości obsługi, dochodzenia należności, usługi prawne, analityczne, marketingowe, operatorzy systemów płatności elektronicznych oraz banki w zakresie realizacji płatności, organy uprawnione do otrzymania tych danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
7. Podmioty, z którymi współpracujemy mają siedziby głównie w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) lub w Szwajcarii, uznanej za kraj spełniający adekwatny poziom ochrony danych osobowych. Niektórzy spośród naszych dostawców i usługodawców, z którymi współpracujemy, np. Google LLC, mają siedzibę poza terytorium EOG. Dane Osobowe przekazujemy poza EOG wyłącznie wtedy, gdy jest to absolutnie niezbędne i wyłącznie do krajów, które zapewniają adekwatny poziom ochrony danych osobowych lub po uprzedniej weryfikacji, która ma na celu zapewnienie, aby podmioty te dawały gwarancje wysokiego stopnia ochrony Danych Osobowych. Gwarancje te wynikają w szczególności ze zobowiązania do stosowania standardowych klauzul umownych przyjętych przez Komisję (UE) lub uczestnictwa w programie "Data Privacy Framework" ustanowionym na mocy decyzji wykonawczej Komisji (UE) 2023/1795 z dnia 10 lipca 2023 r. na podstawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych zapewniony w ramach ochrony danych UE–USA.

8. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do wykonania wszystkich obowiązków wynikających ze sprzedaży biletów lub usług. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług drogą elektroniczną – przez czas świadczenia usług drogą elektroniczną. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu kierowania przez Fabrykę Czekolady E.Wedel treści marketingowych – do czasu wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych osobowych w tym zakresie. Po tym okresie dane osobowe będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości.
9. Osoba, której dane dotyczą ma prawo dostępu do treści przekazanych danych oraz zastrzeżeniem przepisów prawa, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.
10. Osoba, której dane dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, tj. do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w razie uznania, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO.
11. Dane osobowe podmiotu danych bez wyrażenia odrębnej zgody nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w oparciu o profilowanie.
12. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych w Serwisie zostały określone w Polityce Prywatności oraz kasach biletowych Fabryki Czekolady E.Wedel.
13. Więcej informacji na temat sposobu realizacji praw, określonych powyżej, możesz uzyskać kontaktując się z LOTTE Wedel sp. z o.o. w sposób określony w ust. 1 i 3.

§5

Postanowienia końcowe

1. Zwiedzający mogą składać reklamacje, skargi, wnioski na działalność Muzeum, jego program i obsługę klienta. Reklamacje można przysyłać pocztą elektroniczną na adres kontakt@fabrykaczekolady.pl Reklamacje, aby zostały rozpatrzone muszą zawierać imię i nazwisko osoby składającej reklamację, adres (pocztowy lub elektroniczny) oraz szczegółowy opis przedmiotu reklamacji. Jeżeli dane zawarte w reklamacji są niewystarczające, Muzeum zwraca się do reklamującego o podanie wymaganych informacji. Prawidłowo złożona reklamacja zostanie rozpatrzona przez Muzeum w ciągu 30 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji. Odpowiedź zostanie przesłana na adres podany w reklamacji. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo złożone reklamacje, w szczególności w przypadku podania przez Zwiedzającego nieprawidłowych lub nieprawdziwych informacji.

Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za reklamacje przesłane pocztą elektroniczną, które zostały przefiltrowane przez system antyspamowy Muzeum. Decyzja Muzeum dotycząca reklamacji jest ostateczna. Nie narusza to ustawowych uprawnień Zwiedzającego wynikających z Kodeksu cywilnego oraz Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentów (Dz. U. 2023, poz. 2759, t.j. z dnia 22.12.2023r.).

2. Zakupienie biletu wstępu do Muzeum jest jednoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
3. Aktualny Regulamin jest dostępny na stronie www.fabrykaczekolady.pl („Serwis”) i w kasach Muzeum. Od czasu do czasu możemy aktualizować ten Regulamin. W takim przypadku nową wersję Regulaminu udostępniemy w Serwisie i w kasach Muzeum.