

Regulamin księgarni internetowej w Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK

I. Wstęp

1. Księgarnia internetowa, prowadzona przez Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK, 30-702 Kraków, ul. Lipowa 4; samorządową instytucję kultury wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Gminę Miejską Kraków pod numerem 31; NIP: 675-142-70-73, numer REGON: 121135203, umożliwia zakup towarów przy pomocy sieci elektronicznej (Internet) pod adresem internetowym www.mocak.pl i adresem sklep@mocak.pl, telefon 12 263-40-17, fax 12 257-10-34 zwana dalej Sprzedawcą.
2. Niniejszy Regulamin księgarni internetowej, zwany dalej Regulaminem, określa zasady dokonywania rejestracji i korzystania z konta internetowego księgarni, zasady dokonywania elektronicznego składania zamówienia oraz zasady zawierania umów sprzedaży dostępnych produktów w księgarni internetowej, zwanej dalej Sklepem.
3. Dostęp do Regulaminu każdy klient Sklepu może uzyskać w dowolnym momencie, poprzez kliknięcie linku „Regulamin” umieszczonego na stronie Sklepu, a także poprzez zapisanie jego wersji PDF na wybranym przez siebie nośniku.
4. Sprzedawca nie wyraża zgody na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

II. Polityka ochrony prywatności serwisu www.mocak.pl.

1. Użytkownik Sklepu zobowiązany jest do ochrony loginu oraz hasła, służących do zalogowania się w Sklepie, przed uzyskaniem ich przez osoby trzecie.
2. Użytkownik Sklepu zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o pozyskaniu przez osobę trzecią jego loginu i hasła.
3. Strona internetowa, pod którą dostępna jest księgarnia internetowa Sprzedawcy, proces logowania się użytkownika Sklepu, także dokonywania zakupów, zabezpieczone są z najwyższą starannością i zgodnie z zasadami dobrych praktyk.

III. Dane osobowe

Mając na uwadze zapisy art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, zwanym dalej „RODO”, Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK z siedzibą w Krakowie informuje, że:

Administrator danych:

Administratorem danych osobowych użytkownika jest Sprzedawca: Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK, 30-702 Kraków ul. Lipowa 4; samorządowa instytucja kultury wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Gminę Miejską Kraków pod numerem 31; NIP 675-142-70-73, REGON 121135203, office@mocak.pl, tel. 12 263 40 03

Inspektor Ochrony Danych:

We wszelkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych przez Sprzedawcę można kontaktować się z wyznaczonym w tym celu Inspektorem Ochrony Danych, adres email: iod@mocak.pl.

Cel i czas przetwarzania danych osobowych:

Dane osobowe użytkownika, uzyskane przy przygotowaniu do zawarcia umowy, jej zawieraniu oraz w trakcie realizacji, wykorzystujemy lub możemy wykorzystać w następujących celach:

- 1) Zawarcia i wykonania zapisów umowy zakupu (art. 6 ust 1 lit. b RODO) – zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny – w czasie ograniczonym do wykonania zapisów ww. umowy, oraz
- 2) Rozpatrywania skarg i reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
- 3) Archiwizowania dokumentów rozliczeniowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) do czasu upływu okresu przedawnienia zobowiązania podatkowego, zgodnie z ustawą z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, ustawą z dnia 13 października 1998 r. ,oraz ustawą z 29 sierpnia 1997 r. - ordynacja podatkowa.
- 4) Dochodzenia roszczeń związanych z zawartą umową zakupu (art. 6 ust. 1 lit. c RODO),
w zakresie gospodarowania środkami publicznymi, zgodnie z ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r.- Kodeks cywilny oraz ustawą z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych – do rozstrzygnięcia ww. roszczeń.
- 5) Obsługi zgłoszeń kierowanych do Sprzedawcy, w tym z wykorzystaniem formularza kontaktowego, w związku i dla celu: udzielania odpowiedzi na zgłoszenia i zapytania kierowane do Sprzedawcy z zachowaniem zasady rozliczalności działań, w tym przechowywanie kluczowych ze względu na treść sprawy wniosków i udzielonych odpowiedzi (dla zapewnienia zasady rozliczalności) przez okres 1 roku.
- 6) Dokumentowania działalności Sprzedawcy (art. 6 ust 1 lit. c, e RODO) zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
- 7) Prowadzenie analiz statystycznych oraz działań marketingowych własnej działalności bez wykorzystania środków komunikacji elektronicznej na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO, dla celów statutowych Sprzedawcy (w kontekście art. 2 pkt: 5, 7, 7a ustawy z dnia 21 listopada 1996 r. o muzeach), w tym upowszechniania kultury.

Zakres przetwarzanych danych:

Z tytułu podanych wyżej celów, przetwarzamy osobowe użytkownika w zakresie: imię i nazwisko, adres zamieszkania, dane do kontaktu: adres e-mail, numer telefonu.

Odbiorcy danych:

Odbiorcami danych osobowych użytkownika są lub mogą być podmioty:

- 1) serwisujące urzędy Sprzedawcy za pośrednictwem, których przetwarzane są dane osobowe;
- 2) dostarczające i utrzymujące oprogramowanie wykorzystywane w celu przetwarzania danych osobowych, których Administratorem jest Sprzedawcy;
- 3) podmioty, którym przekazuje się dokumentację dla celów niszczenia po zakończonym okresie przechowywania;

- 4) świadczące na rzecz Sprzedawcy usługi niezbędne do wykonania zawieranej z użytkownikiem umowy – jeżeli zawarta umowa wymaga ich udziału (np. firmy kurierskie za pośrednictwem, których może być prowadzona korespondencja);
- 5) prowadzące działalność płatniczą np. banki – w związku z dokonywanymi z tytułu zawartej umowy sprzedaży;
- 6) świadczące usługi doradczo-kontrolne na zlecenie Sprzedawcy (np. firmy audytorskie, certyfikujące), a także usługi prawne, windykacyjne i podatkowe.
- 7) Osoby, którym Sprzedawca udostępnił dane osobowe w związku z żądaniem użytkownika (np. wydania książki na polecenie).

Dane osobowe użytkownika nie będą przekazywane do państw znajdujących się poza Europejskim Obszarem Gospodarczym i nie będą przekazywane do organizacji międzynarodowych.

Realizacja praw osób, których dane dotyczą:

Użytkownikowi przysługuje prawo do:

- 1) sprostowania (poprawienie) danych;
- 2) usunięcia danych przetwarzanych bezpodstawnie;
- 3) ograniczenia przetwarzania (wstrzymania wykonywania operacji na danych, w tym ich nie usuwanie – zgodnie ze złożonym wnioskiem);
- 4) dostępu do danych (w tym o kopię danych);
- 5) przeniesienia danych do innego administratora danych (w zakresie i z wyłączeniami określonymi w art. 20 RODO);
- 6) cofnięcia zgody na ich przetwarzanie w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody wyrażonej przed jej cofnięciem.

W celu wykonania praw wymienionych powyżej należy skierować żądanie pod adres email: iod@mocak.pl pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy lub osobiście w siedzibie Sprzedawcy. Przed realizacją uprawnień użytkownika Sprzedawca musi potwierdzić tożsamość użytkownika w sposób indywidualnie dostosowany do danego żądania.

W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych użytkownika przez Sprzedawcę narusza przepisy RODO, przysługuje użytkownikowi prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2 00-193 Warszawa.

Informacja o wymogu podania danych:

Podanie danych jest obowiązkowe - ich nie podanie skutkować będzie brakiem możliwości zawarcia umowy sprzedaży i jej realizacji.

Decyzje podejmowane w sposób zautomatyzowany:

Sprzedawca nie będzie stosował wobec użytkownika zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

IV. Zasady korzystania ze Sklepu

1. Sklep świadczy na rzecz użytkownika Sklepu usługi elektroniczne poprzez umożliwienie zawierania umów sprzedaży towarów zgodnie z niniejszym Regulaminem.
2. Sprzedawca umożliwia zawieranie umów sprzedaży towarów dostępnych w Sklepie za pośrednictwem sieci Internet. Warunki techniczne świadczenia przez Sklep usług drogą elektroniczną wymagają od użytkownika Sklepu dostępu do sieci Internet z wykorzystaniem najpopularniejszych przeglądarek internetowych w aktualnych wersjach (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Opera, Safari) oraz włączonej obsługi plików cookies.
3. Umowa sprzedaży zawierana jest pomiędzy użytkownikiem Sklepu, zwanym dalej Klientem, a Sprzedawcą.
4. Klient przed rozpoczęciem korzystania ze Sklepu obowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem i jego akceptacji.
5. Towary w Sklepie są szczegółowo oznaczone. Na stronie Sklepu znajdują się informacje o właściwościach produktów, w tym o jego cenie, wymiarach i wadze. W przypadku wydawnictw książkowych każdy produkt posiada dodatkowo szczegółowy opis, nazwę wydawcy, rok wydania, informację na temat typu okładki i ilości stron oraz numer ISBN.
6. Wszystkie ceny są podawane w polskich złotych i zawierają podatek VAT.
7. Ceną wiążącą i ostateczną jest cena towaru podana przez Sprzedawcę w chwili składania zamówienia przez Klienta.
8. Ceny zamieszczone przy oferowanych towarach nie zawierają informacji na temat kosztów przesyłki.
9. Informacja na temat całkowitej wartości zamówienia z uwzględnieniem kosztów przesyłki jest prezentowana w podsumowaniu zamówienia po uprzednim wybraniu przez Klienta formy dostawy i płatności.
10. Ceny podane w Sklepie są ważne tylko w ofercie internetowej i nie obowiązują dla księgarni stacjonarnej Sprzedawcy.

V. Zawarcie umowy sprzedaży

1. Sklep umożliwia składanie zamówień na towary w następujący sposób:
 - a) na stronie Sklepu (online), korzystając z procedury składania zamówienia;
 - b) pocztą elektroniczną, przesyłając zamówienia zawierające wskazanie wybranych towarów na adres sklep@mocak.pl.
2. Sklep przyjmuje zamówienia przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia. Zamówienia przyjmowane są do realizacji w dni robocze w godzinach 8–16.
3. Warunkiem złożenia zamówienia jest wypełnienia w formularzu wszystkich wymaganych danych koniecznych do wysyłki lub systemowego wygenerowania faktury VAT / paragonu fiskalnego.
4. W celu złożenia zamówienia należy dokonać wyboru towarów w Sklepie, a następnie przejść do „Koszyka”, klikając odpowiednią ikonę, i kontynuować procedurę składania zamówienia poprzez wybór odpowiednich opcji.
5. Klient podczas składania zamówienia określa sposób płatności oraz dostawy.
6. Dostępne sposoby płatności to: płatność gotówką przy odbiorze osobistym; za pobraniem; szybki przelew elektroniczny (obsługiwany przez serwis przelewy24.pl); przelew bankowy; karta płatnicza (obsługiwana przez serwis przelewy24.pl).
7. Dostawy realizowane są poprzez firmę kurierską lub Poczta Polska.
8. Dostawa produktów odbywa się w sposób wybrany przez Klienta w zamówieniu, a jej koszty są określone w cenniku.

9. Złożenie zamówienia następuje przy pomocy kliknięcia ikony „Zamawiam i płacę” po uprzednim zaprezentowaniu podsumowania zamówienia.
10. Po złożeniu zamówienia poprzez kliknięcie ikony „Zamawiam i płacę” Klient otrzymuje wg jego wyboru potwierdzenie przyjęcia zamówienia przez Sklep pocztą elektroniczną na adres mailowy podany podczas rejestracji lub w formie papierowej listem poleconym na wskazany adres. Po otrzymaniu przez Klienta potwierdzenia zamówienia dochodzi do zawarcia umowy sprzedaży pomiędzy Klientem a Sprzedawcą. Umowa zawierana jest w języku polskim o treści zgodnej z niniejszym Regulaminem i złożonym przez Klienta zamówieniem.

VI. Realizacja umowy

1. Zamówienie jest realizowane na adres podany przez Klienta w zamówieniu jako adres dostarczenia przedmiotu zamówienia lub w przypadku zamówień z odbiorem w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej najpóźniej następnego dnia roboczego (pn.–pt. 8–16).
2. Termin realizacji pozostałych zamówień zależy od miejsca dostawy Produktu, przy czym standardowo nie przekracza on 7 dni od dnia złożenia zamówienia.
3. Zmian w zamówieniu dokonywać można poprzez kontakt – mailowy (pod adresem sklep@mocak.pl) lub telefoniczny (pod numerem 12 263-40-17), a także w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej – ze Sprzedawcą w terminie do 3 dni od momentu złożenia zamówienia.

VII. Odstąpienie od umowy

1. Klient ma prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty otrzymania Produktu. Pouczenie o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Odstąpienie od umowy następuje poprzez złożenie przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
2. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczy, aby oświadczenie o odstąpieniu od umowy Klient wysłał do Sprzedawcy przed upływem tego terminu.
3. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną przy wykorzystaniu formularza, o którym mowa w ust. 1 lub na stronie internetowej Sprzedawcy. W takim przypadku Sprzedawca niezwłocznie przesyła Klientowi drogą elektroniczną na ten sam adres potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
4. Produkty przeznaczone do zwrotu Klient powinien odesłać do Sprzedawcy nie później niż 14 dni od dnia, w którym Klient poinformował Sklep o odstąpieniu od umowy, na adres: Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK, 30-702 Kraków, ul. Lipowa 4, z dopiskiem „sklep online – zwrot”. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Produktu przed upływem tego terminu.
5. Sprzedawca nie odbiera od Klienta Produktów przeznaczonych do zwrotu.
6. Bezpośredni Koszt odesłania przez Klienta Produktów przeznaczonych do zwrotu ponosi Klient.
7. Sprzedawca w terminie do 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o odstąpieniu od umowy dokonuje zwrotu dokonanych przez Klienta płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że wyrazi on zgodę na inny sposób zwrotu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu podlegającego zwrotowi lub dowodu jego odesłania na

adres Sprzedawcy.

VIII. Reklamacje

1. Przedmiotem sprzedaży są produkty nowe, bez wad. W przypadku wystąpienia wad produktów Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady.
2. Każdy Produkt kupiony w Sklepie może być reklamowany zgodnie z obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi rękojmi, jeżeli w ciągu dwóch lat od wydania Produktu Klientowi stwierdzona zostanie jego wada stanowiąca o niezgodności z umową.
3. Jeżeli Produkt ma wady, Klientowi przysługuje: żądanie wymiany na wolny od wad albo usunięcia wady lub obniżenia ceny; w przypadku wady istotnej prawo odstąpienia od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie wymieni Produkt na nowy pozbawiony wad lub go naprawi.
4. W razie stwierdzenia wady Produktu Klient ma prawo do złożenia reklamacji w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej lub drogą pocztową na adres Sprzedawcy Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK, 30-702 Kraków, ul. Lipowa 4 z dopiskiem „sklep online – reklamacja”, wskazując przyczynę reklamacji. Reklamacja powinna także określać żądanie Klienta co do sposobu jej rozpatrzenia oraz w miarę możliwości podawać informacje niezbędne do zidentyfikowania zamówienia.
5. W przypadku gdy reklamując Produkt, Klient zażądał jego wymiany na wolny od wad lub złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy, winien reklamowany Produkt zwrócić w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej lub odesłać Poczta Polska na adres Sprzedawcy Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOC AK, 30-702 Kraków, ul. Lipowa 4, z dopiskiem „sklep online – reklamacja”, lub po porozumieniu się ze Sprzedawcą w formie przesyłki odbieranej przez kuriera wskazanego przez Sprzedawcę.
6. Zwrot Produktu następuje na koszt Sprzedawcy.
7. Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni i z zachowaniem tego terminu poinformuje Klienta o sposobie jej załatwienia.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji złożonej drogą pocztową Klient otrzyma zwrot poniesionych, celowych kosztów wysłania wadliwego Produktu do Sklepu, z wyjątkiem kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób proponowany przez Sklep.
9. W przypadku złożenia reklamacji w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej po jej rozpatrzeniu Sprzedawca umożliwi Klientowi odbiór Produktu (wg jego wyboru w siedzibie Sprzedawcy w księgarni stacjonarnej lub poprzez przesyłkę na wskazany adres) lub kwoty pieniężnej na wskazane przez Klienta konto wraz z przysługującym zwrotem kosztów.
10. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Produkt zostanie odesłany Klientowi wraz z informacją o niezasadności reklamacji
11. W razie stwierdzenia przez Klienta uszkodzenia Produktu podczas transportu zaleca się, aby Klient sporządził w obecności kuriera protokół szkody.
12. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji Sprzedawca informuje Klienta o tym czy się zgadza lub czy się nie zgadza na pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich. Informację o tym Sprzedawca przekazuje Klientowi na papierze lub innym trwałym nośniku wraz z odpowiedzią na reklamację. W odpowiedzi na reklamację Sprzedawca wskazuje Klientowi podmiot, który jest właściwy do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

IX. Pozasądowe sposoby rozpatrzenia reklamacji

1. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów konsumenckich za pośrednictwem instytucji <https://www.uokik.gov.pl/>
2. Klient ma prawo przystąpić do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich za pośrednictwem platformy ODR <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

X. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od daty opublikowania go na stronie www.mocak.pl.
2. Nazwy produktów oferowanych do sprzedaży przez Sprzedawcę są używane w celach identyfikacyjnych i mogą być chronione i zastrzeżone na podstawie przepisów ustawy Prawo własności przemysłowej.
3. Wszelką korespondencję do księgarni internetowej Sprzedawcy należy kierować na adres: Muzeum Sztuki Współczesnej w Krakowie MOCAK, 30-702 Kraków, ul. Lipowa 4, z dopiskiem „sklep online”.