

## **REGULAMIN ZWIEDZANIA I SPRZEDAŻY BILETÓW WSTĘPU NA EKSPOZYCJĘ MUZEUM POWSTANIA WARSZAWSKIEGO**

### **§ 1. Postanowienia ogólne**

1. Regulamin zwiedzania i sprzedaży biletów wstępu na ekspozycję Muzeum Powstania Warszawskiego (zwany dalej „regulaminem”) określa zasady zwiedzania Muzeum Powstania Warszawskiego z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 79, 00-844 Warszawa, wpisanego do Rejestru Instytucji Kultury m. st. Warszawy pod nr 10/2004, NIP 527-243-60-56, REGON 015760222 (zwanego dalej „Muzeum”) oraz zawierania umów, w tym umów na odległość, o świadczenie przez Muzeum usług zwiedzania ekspozycji Muzeum Powstania Warszawskiego.
2. W sprawach związanych ze świadczeniem usług zwiedzania ekspozycji, sprzedażą biletów wstępu na ekspozycję oraz w sprawach skarg i wniosków można kontaktować się:
  - 1) osobiście w budynku administracyjnym lub w kasie biletowej Muzeum Powstania Warszawskiego w Warszawie, przy ul. Grzybowskiej 79;
  - 2) pocztą wysyłając korespondencję na adres: Muzeum Powstania Warszawskiego, ul. Grzybowska 79, 00-844 Warszawa;
  - 3) drogą elektroniczną wysyłając korespondencję elektroniczną na adres: [doe@1944.pl](mailto:doe@1944.pl);
  - 4) za pośrednictwem faksu wysyłając korespondencję pod numer: 22 5397937;
  - 5) telefonicznie kontaktując się z Działem Obsługi Ekspozycji pod numer: 22 539 79 33, od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:30 do 16:30.

### **§ 2. Zwiedzanie Muzeum**

1. Osoba zwiedzająca Muzeum (zwana dalej „zwiedzającym”) może korzystać z ekspozycji Muzeum Powstania Warszawskiego znajdującej się w budynku Muzeum oraz z Parku Wolności, Muru Pamięci i Ogrodu Różanego zlokalizowanych na otwartej przestrzeni.
2. Ekspozycja Muzeum Powstania Warszawskiego (zwana dalej „ekspozycją”) jest stałą ekspozycją muzealną o charakterze multimedialnym poświęconą tematyce Powstania Warszawskiego 1944.
3. Ekspozycja jest czynna dla zwiedzających od poniedziałku do niedzieli, z wyłączeniem wtorku - w godzinach od 10:00 do 18:00.
4. We wtorki Muzeum jest nieczynne dla zwiedzających.
5. Orientacyjny czas zwiedzania ekspozycji wynosi około 2 godzin. Rozpoczęcie zwiedzania ekspozycji na mniej niż 2 godziny przed godziną jej zamknięcia powoduje ograniczenie możliwości zwiedzenia ekspozycji do niektórych jej elementów.
6. Ekspozycję można zwiedzać indywidualnie lub z przewodnikiem muzealnym.
7. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym jest możliwe dla nie więcej niż 20 osób.
8. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym może odbywać się w języku polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim, francuskim, hiszpańskim lub włoskim.
9. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym uzależnione jest od dostępności przewodnika muzealnego.
10. Zwiedzanie ekspozycji przez małoletniego do ukończenia 12. roku życia jest możliwe wyłącznie pod opieką osoby sprawującej władzę rodzicielską, opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej.
11. Na terenie Muzeum nie mogą pracować przewodnicy zewnętrzni.



### **§ 3. Zasady zachowania się w Muzeum**

1. Zwiedzający Muzeum zobowiązany jest stosować się do postanowień niniejszego regulaminu oraz do poleceń pracowników Muzeum i pracowników ochrony Muzeum.
2. Teren Muzeum i ekspozycji Muzeum jest monitorowany.
3. Na ekspozycję nie wolno wnosić dużych bagaży i plecaków, ani innych przedmiotów, które mogą zagrażać życiu lub zdrowiu osób albo bezpieczeństwu osób lub mienia; Muzeum zastrzega sobie prawo do weryfikacji gabarytu bagażu oraz jego zawartości.
4. Zabrania się wstępu na ekspozycję osobom:
  - 1) znajdującym się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, psychotropowych lub innych podobnie działających;
  - 2) posiadającym przedmioty zagrażające życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu osób lub mienia;
  - 3) zachowującym się agresywnie, prowokacyjnie albo w inny sposób zagrażający bezpieczeństwu zbiorów, zakłócający porządek zwiedzania lub naruszający ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych;
  - 4) niestosownie ubranym;
  - 5) nieprzestrzegającym postanowień niniejszego regulaminu.
5. Zabrania się wnoszenia na teren Muzeum środków przymusu bezpośredniego, broni, materiałów wybuchowych, żrących i innych przedmiotów niebezpiecznych; zakaz ten nie dotyczy osób uprawnionych do posiadania i posługiwania się tymi przedmiotami na podstawie odrębnych przepisów, w szczególności osób, o których mowa w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 24 maja 2013 r. o środkach przymusu bezpośredniego i broni palnej.
6. Zabrania się wprowadzania na teren Muzeum zwierząt, za wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego, psa w trakcie szkolenia, pod warunkiem okazania dokumentu poświadczającego status psa.
7. Zwiedzającego obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na terenie Muzeum.
8. Zwiedzającego obowiązuje zakaz spożywania posiłków i alkoholu na terenie Muzeum, z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych.
9. Podczas zwiedzania Muzeum zabrania się biegania, głośnego zachowania lub wzbudzania niepokoju innych zwiedzających.
10. Zabrania się wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia.
11. Osoby cierpiące na lęki związane z przebywaniem w zamkniętych, ciasnych przestrzeniach (klaustrofobie) lub podobne schorzenia mogą zwiedzać ekspozycję wyłącznie w towarzystwie osoby dorosłej wolnej od tego typu schorzeń.
12. W przypadku wystąpienia zdarzeń nietypowych lub niepożądanych należy powiadomić o nich pracowników Muzeum i podporządkować się ich poleceniom.
13. W sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Muzeum zastrzega sobie prawo przerwania zwiedzania Muzeum.
14. W przypadku ogłoszenia komunikatu o ewakuacji lub akcji ratowniczej wszystkie osoby przebywające na terenie Muzeum zobowiązane są do bezzwłocznego opuszczenia terenu Muzeum najbliższym wyjściem ewakuacyjnym i podporządkowania się poleceniom pracowników Muzeum lub pracowników ochrony Muzeum.
15. Muzeum może odmówić wstępu na ekspozycję lub przerwać zwiedzanie ekspozycji przez osoby naruszające postanowienia regulaminu.

### **§ 4. Szczególne zasady bezpieczeństwa wynikające z ogłoszenia stanu epidemii**

1. W związku z ogłoszeniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii wywołanego zakażeniami wirusem SARS-CoV-2 wprowadza się szczególne zasady bezpieczeństwa dotyczące zwiedzania Muzeum.

2. Wejście na teren Muzeum odbywa się wyłącznie główną bramą od strony ul. Przyokopowej.
3. Zwiedzający wchodzący na teren Muzeum ma obowiązek zdezynfekować ręce bezpośrednio po przekroczeniu bramy wejściowej przy pomocy udostępnionych przez Muzeum środków do dezynfekcji rąk.
4. Zwiedzający wchodzący na teren Muzeum poddawany jest pomiarowi temperatury ciała przy użyciu kamery termowizyjnej lub przy użyciu bezdotykowego urządzenia do pomiaru temperatury w celu wykluczenia występowania objawów zakażenia wirusem SARS-CoV-2 w postaci podwyższonej temperatury ciała. Uzyskany wynik pomiaru temperatury ciała jest automatycznie usuwany z urządzenia pomiarowego bezpośrednio po wykonaniu pomiaru i nie podlega rejestracji.
5. Zwiedzający, u którego dwukrotny pomiar temperatury ciała wykonany w odstępie 15 minut wykazał wynik wynoszący powyżej 37°C lub który wykazuje inne objawy uzasadniające podejrzenie zakażenia wirusem SARS-CoV-2, obowiązany jest do niezwłocznego opuszczenia terenu Muzeum. W przypadku, gdy stan zdrowia zwiedzającego wykazującego objawy zakażenia wirusem SARS-CoV-2 nie pozwala na samodzielne opuszczenie terenu Muzeum, Muzeum - za zgodą zwiedzającego - powiadomi odpowiednie służby sanitarne lub medyczne i w razie potrzeby zapewni zwiedzającemu tymczasową izolację do czasu uzyskania dyspozycji służb sanitarnych lub medycznych co do dalszego sposobu postępowania.
6. W przypadku, gdy zwiedzający obowiązany do opuszczenia terenu Muzeum z powodu objawów zakażenia wirusem SARS-CoV-2 posiada opłacony bilet uprawniający do zwiedzania ekspozycji, Muzeum niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, zwróci zwiedzającemu dokonane przez niego płatności.
7. Zwiedzający przebywający na terenie Muzeum, w tym podczas oczekiwania na wejście na teren Muzeum, nabywania biletów lub środków ochrony indywidualnej, zwiedzania ekspozycji oraz korzystania z otwartych przestrzeni Muzeum zobowiązani są do zachowania odległości nie mniejszej niż 1,5 metra od siebie.
8. Obowiązek zachowania odległości nie mniejszej niż 1,5 metra od siebie nie dotyczy:
  - 1) przypadków, gdy zachowanie tej odległości nie jest możliwe ze względu na opiekę nad dzieckiem do ukończenia 13. roku życia lub nad osobą z orzeczeniem o niepełnosprawności, osobą z orzeczeniem o stopniu niepełnosprawności, osobą z orzeczeniem o potrzebie kształcenia specjalnego lub osobą, która ze względu na stan zdrowia nie może poruszać się samodzielnie;
  - 2) osób wspólnie zamieszkujących lub gospodarujących.
9. Zwiedzający przebywający na terenie Muzeum mają obowiązek zakrywania ust i nosa zgodnie z obowiązującymi przepisami, z zastrzeżeniem wyjątków wynikających z obowiązujących przepisów.
10. Bezpośrednio przed wejściem na ekspozycję zwiedzający ma obowiązek zdezynfekować ręce przy pomocy udostępnionych przez Muzeum środków do dezynfekcji rąk lub nosić na terenie ekspozycji jednorazowe rękawiczki ochronne.
11. Muzeum zapewnia zwiedzającemu nieodpłatnie zaopatrzenie się w jednorazowe foliowe rękawiczki ochronne oraz możliwość dezynfekowania rąk przy pomocy udostępnionych środków do dezynfekcji rąk.
12. Muzeum umożliwia zwiedzającemu odpłatne zaopatrzenie się w kasie Muzeum w środki ochrony indywidualnej w postaci maseczek na twarz oraz rękawiczek gumowych lub nitrylowych.
13. Przed wejściem na ekspozycję plecaki, torby, walizki, parasole oraz inne tego typu przedmioty należy pozostawić w szafkach bagażowych znajdujących się przed wejściem do budynku Muzeum, zaś okrycia wierzchnie - w szatni muzealnej.
14. Zwiedzanie ekspozycji odbywa się z zachowaniem odległości nie mniejszej niż 1,5 metra od siebie.
15. Podczas zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem muzealnym należy zachować odległość nie mniejszą niż 1,5 metra od przewodnika muzealnego.
16. Kino 3D będące częścią ekspozycji pozostaje zamknięte do odwołania. Film „Miasto ruin” wyświetlany jest wyłącznie na ekranie stanowiącym część ekspozycji w sali pod Liberatorem co 10 minut.



17. Na terenie ekspozycji można korzystać z windy będącej etapem ścieżki zwiedzania ekspozycji. Pozostałe windy na ekspozycji są nieczynne; ich uruchomienie jest dopuszczalne wyłącznie na potrzeby transportu osób niepełnosprawnych w asyście pracownika Muzeum.
18. Liczba osób przebywających na terenie ekspozycji oraz w sklepiku muzealnym podlega ograniczeniom wynikającym z obowiązujących przepisów.
19. Na każdym z pięter ekspozycji pełni stały dyżur po dwóch pracowników Muzeum, którzy czuwają nad bezpieczeństwem zwiedzających, weryfikują zachowanie przez zwiedzających minimalnych odległości oraz stosowanie przez zwiedzających wymaganych środków ochrony indywidualnej.
20. Środki czystości, w tym środki do dezynfekcji rąk, dostępne są dla zwiedzających także w każdym pomieszczeniu sanitarnym.
21. Powierzchnie ekspozycji, z którymi mają kontakt zwiedzający, podlegają regularnemu dezynfekowaniu.
22. Na terenie Muzeum umieszczone są tablice informacyjne i oznakowania zawierające instrukcje porządkowe i sanitarne określające zasady przebywania na terenie Muzeum.
23. Muzeum może odmówić wstępu na ekspozycję lub przerwać zwiedzanie ekspozycji przez osoby naruszające szczególne zasady bezpieczeństwa dotyczące zwiedzania Muzeum.

#### **§ 5. Zwiedzanie ekspozycji z wykorzystaniem ścieżki audio-przewodnika**

1. Zwiedzający może skorzystać - za dodatkową opłatą - z usługi zwiedzania ekspozycji z wykorzystaniem ścieżki audio-przewodnika zawierającej nagranie lektora oprowadzającego po ekspozycji i terenie Muzeum.
2. Zwiedzanie ekspozycji z wykorzystaniem ścieżki audio-przewodnika jest możliwe po nabyciu w kasie Muzeum karty z kodem QR oraz zeskanowaniu kodu QR za pomocą należącego do zwiedzającego telefonu komórkowego wyposażonego w połączenie z Internetem oraz aplikację umożliwiającą dostęp do stron internetowych.
3. Po zeskanowaniu kodu QR zwiedzający zostaje połączony ze stroną internetową Muzeum umożliwiającą odtworzenie ścieżki audio-przewodnika zawierającej nagranie lektora oprowadzającego po ekspozycji i terenie Muzeum.
4. Do odtworzenia ścieżki audio-przewodnika zwiedzający powinien użyć własnych słuchawek posiadających łączność z telefonem komórkowym zwiedzającego wykorzystywanym do odtworzenia ścieżki audio-przewodnika.
5. Kartę z kodem QR należy zwrócić niezwłocznie po zakończeniu zwiedzania ekspozycji w wyznaczonych do tego miejscach.

#### **§ 6. Zwiedzanie ekspozycji z wykorzystaniem audio-przewodnika**

1. Zwiedzający może skorzystać - za dodatkową opłatą - z usługi zwiedzania ekspozycji z wykorzystaniem audio-przewodnika, tj. urządzenia elektronicznego zawierającego nagranie lektora oprowadzającego po ekspozycji.
2. Zwiedzanie ekspozycji z wykorzystaniem audio-przewodnika jest możliwe pod warunkiem dostępności urządzeń w Muzeum.
3. Audio-przewodnik wynajmowany jest na czas zwiedzania ekspozycji w godzinach pracy Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do odmowy wydania audio-przewodnika osobom poniżej 12 roku życia.
5. Zwiedzający zobowiązuje się użytkować audio-przewodnik w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz zwrócić urządzenie kompletne i czyste niezwłocznie po zakończeniu zwiedzania do punktu jego wydania.
6. W przypadku niezwrócenia przez zwiedzającego kompletnego urządzenia lub uszkodzenia urządzenia przez zwiedzającego, Muzeum zastrzega sobie prawo do żądania od zwiedzającego zwrotu wartości urządzenia lub zwrotu kosztów związanych z naprawą urządzenia.



## **§ 7. Ogólne zasady sprzedaży biletów wstępu na ekspozycję Muzeum**

1. Zwiedzanie ekspozycji odbywa się na podstawie biletu wstępu na ekspozycję.
2. Zwiedzanie ekspozycji jest odpłatne, za wyjątkiem nieodpłatnego zwiedzania ekspozycji w poniedziałki.
3. Zwiedzanie ekspozycji w poniedziałki odbywa się na podstawie biletu wstępu nabytego nieodpłatnie w kasie Muzeum.
4. Korzystanie z Parku Wolności, Muru Pamięci i Ogrodu Różanego zlokalizowanych na otwartej przestrzeni Muzeum jest nieodpłatne.
5. Do zawarcia umowy o świadczenie przez Muzeum usługi polegającej na zwiedzaniu ekspozycji dochodzi z chwilą nabycia biletu wstępu na ekspozycję.
6. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym wymaga poniesienia dodatkowej opłaty za zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym.
7. Wysokość opłat za wstęp i zwiedzanie ekspozycji określa cennik dostępny na stronie internetowej Muzeum [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz w kasie Muzeum.
8. Zwiedzanie ekspozycji odbywa się w terminie (tj. w dniu i o godzinie) oznaczonym na bilecie.
9. Bilet niewykorzystany w oznaczonym terminie nie uprawnia do zwiedzania ekspozycji w innym terminie.
10. Zwiedzający uprawniony do ulgowego lub nieodpłatnego wstępu na ekspozycję obowiązany jest okazać dokument uprawniający do ulgi lub do zwolnienia z opłat za wstęp do Muzeum. Bez udokumentowania prawa do ulgi bilety ulgowe nie uprawniają do wstępu na ekspozycję.
11. Nabycie biletu uprawniającego do zwiedzania ekspozycji, w tym do zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem muzealnym, można dokonać w kasie Muzeum lub za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży on-line dostępnego na stronie internetowej Muzeum: <https://bilety.1944.pl>.
12. Kasa Muzeum czynna jest w godzinach pracy ekspozycji, z zastrzeżeniem, iż zamknięcie kasy następuje na 30 minut przed zamknięciem ekspozycji.
13. Kasa Muzeum przyjmuje płatności w złotychkach oraz akceptuje karty płatnicze; informacja o rodzajach obsługiwanych kart dostępna jest na stronie internetowej Muzeum: [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz w kasie Muzeum.
14. Potrzebę otrzymania faktury dokumentującej zakup biletu należy zgłosić przed nabyciem biletu.

## **§ 8. Zasady sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży on-line**

1. Elektroniczny system sprzedaży biletów on-line (zwany dalej „systemem sprzedaży on-line”) jest systemem elektronicznym prowadzonym przez Muzeum i dostępnym na stronie internetowej Muzeum: <https://bilety.1944.pl/>.
2. System sprzedaży on-line jest usługą automatyczną, która umożliwia nabycie biletu wstępu na ekspozycję, uprawniającego do indywidualnego zwiedzania ekspozycji lub do zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem muzealnym, w wyniku czego dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (przez Internet), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
3. Do zawarcia umowy o świadczenie przez Muzeum usługi polegającej na zwiedzaniu ekspozycji za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line dochodzi z chwilą dokonania opłaty za bilet za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych.
4. Korzystanie z systemu sprzedaży on-line nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatami za dostęp do sieci Internet ponoszonymi przez zwiedzającego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta zwiedzający oraz opłatami za dokonanie płatności stosowanymi przez podmiot, z którego usług korzysta zwiedzający.
5. Nabycie biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line można dokonać - według wyboru zwiedzającego - po zarejestrowaniu konta w systemie sprzedaży on-line lub bez rejestracji.
6. W celu rejestracji konta w ramach systemu sprzedaży on-line zwiedzający podaje dane określone w elektronicznym formularzu rejestracyjnym obejmujące: imię, nazwisko, adres e-mail i numer

- telefonu oraz hasło jako dowolny ciąg znaków wybrany przez zwiedzającego umożliwiający autoryzację zwiedzającego podczas logowania się do konta.
7. Muzeum wysyła wiadomość potwierdzającą rejestrację zwiedzającego w systemie sprzedaży on-line na adres poczty elektronicznej podanej przez zwiedzającego podczas rejestracji.
  8. Z chwilą potwierdzenia rejestracji konta zwiedzający uzyskuje możliwość nabywania biletów wstępu na ekspozycję za pośrednictwem założonego indywidualnego konta.
  9. Korzystanie z konta wymaga zalogowania się przez zwiedzającego do konta poprzez podanie loginu zwiedzającego i odpowiadającego mu hasła.
  10. Zwiedzający powinien zachować w tajemnicy hasło do konta.
  11. Zwiedzający może zakończyć korzystanie z konta w dowolnym czasie przez wylogowanie się z konta.
  12. Warunkiem nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest:
    - 1) zaakceptowanie niniejszego regulaminu;
    - 2) wprowadzenie do systemu sprzedaży on-line danych nabywcy, wybór dnia i godziny zwiedzania oraz wskazanie ilości i rodzaju biletów;
    - 3) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych;
    - 4) opłacenie usługi przez zintegrowany system płatności.
  13. W przypadku nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line zwiedzanie Muzeum odbywa się według kalendarza dostępnego na stronie [bilety.1944.pl](http://bilety.1944.pl).
  14. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek od towarów i usług.
  15. Warunkiem nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest opłacenie biletu zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w ciągu 3 godzin od jego nabycia. Brak potwierdzenia opłacenia biletu powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
  16. Płatności obsługiwane są przez DotPay S.A. z siedzibą w Krakowie, ul. Wielicka 28B. Kontakt do operatora płatności lub pod numer telefonu: +48 12 688 26 00.
  17. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane są drogą elektroniczną na adres e-mail podany przez nabywcę.
  18. Nabywca biletu otrzymuje dowód zapłaty drogą elektroniczną.
  19. W celu otrzymania faktury należy przed nabyciem biletu zaznaczyć opcję „faktura” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
  20. Zwiedzający drukuje bilet lub zapisuje bilet na nośniku elektronicznym (telefon, smartfon lub inne urządzenie mobilne) po potwierdzeniu realizacji zamówienia. Bilet należy okazać przy wejściu na ekspozycję.
  21. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie [www.1944.pl](http://www.1944.pl). W szczególnych wypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Zwiedzającemu, który nabył bilet przysługuje - według jego wyboru - prawo do zmiany terminu zwiedzania lub otrzymania zwrotu wszystkich dokonanych przez niego płatności. Muzeum niezwłocznie zwróci zwiedzającemu wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył zwiedzający, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, chyba że zwiedzający wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  22. Odstępowanie, zamiana lub odprzedaż biletów zwiedzania ekspozycji Muzeum zarezerwowanych w systemie on-line wymaga zgody Muzeum.
  23. Brak możliwości nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line nie musi oznaczać braku biletów w kasie biletowej Muzeum.

## **§ 9. Odstąpienie od umowy zawartej za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line**

1. Osoba fizyczna posiadająca status konsumenta w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego, tj. zawierająca z Muzeum umowę o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (zwana dalej „konsumentem”), która zawarła umowę o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji (indywidualnie lub z

przewodnikiem muzealnym) za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line (umowa na odległość), może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (tj. od dnia zakupu biletu wstępu na ekspozycję wraz z ewentualną opłatą za zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym), nie później jednak niż przed terminem zwiedzania, odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

2. Konsument może odstąpić od umowy określonej w ust. 1 składając Muzeum oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na adres Muzeum przed jego upływem. Konsument może także złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy poprzez przesłanie oświadczenia drogą elektroniczną na adres: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl).
3. W przypadku określonym w ust. 1 Muzeum niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Pouczenie o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
5. Osoba fizyczna nieposiadająca statusu konsumenta, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła umowę o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji (indywidualnie lub z przewodnikiem muzealnym) za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia zakupu biletu wstępu na ekspozycję wraz z ewentualną opłatą za zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym), nie później jednak niż na 7 dni przed terminem zwiedzania, odstąpić od umowy bez podawania przyczyny - poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres Muzeum lub drogą elektroniczną na adres: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl). W oświadczeniu należy wskazać numer rezerwacji lub zamówienia PRO.
6. W przypadku określonym w ust. 5 Muzeum niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwróci otrzymane płatności, o ile oświadczenie o odstąpieniu od umowy dotrze do Muzeum w terminie nie dłuższym niż 14 dni od zawarcia umowy i jednocześnie nie później niż na 7 dni przed zakupionym terminem zwiedzania. Zwrot płatności dokonany zostanie na rachunek, z którego nastąpiła płatność.

## **§ 10. Reklamacje**

1. Zwiedzający może składać reklamacje związane ze świadczeniem przez Muzeum usług zwiedzania ekspozycji w formie pisemnej dostarczając je osobiście lub przesyłając na adres siedziby Muzeum albo drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl).
2. Zaleca się podanie w reklamacji danych identyfikujących zwiedzającego, informacji dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, treści żądania oraz danych kontaktowych zwiedzającego. Niezawarcie w reklamacji danych wskazanych w zdaniu poprzednim nie wpływa na skuteczność złożonej reklamacji.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Muzeum zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.
4. Muzeum rozpatrzy reklamację niezwłocznie i zawiadomi składającego o sposobie jej rozpatrzenia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, a jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia - w terminie 14 dni od dnia ich uzupełnienia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o dalsze 14 dni, o czym Muzeum zawiadomi składającego reklamację.
5. Zwiedzający będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do

których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

6. Spory związane ze świadczeniem przez Muzeum usług zwiedzania ekspozycji będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

### **§ 11. Ochrona danych osobowych**

1. Na podstawie art. 13 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 (dalej „RODO”) administrator danych osobowych przedstawia wymagane informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych zwiedzających.
2. Administratorem danych osobowych jest Muzeum Powstania Warszawskiego, ul. Grzybowska 79, 00-844 Warszawa (zwane dalej „administratorem”).
3. Z inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisemnie na adres administratora lub poprzez e-mail: [iod@1944.pl](mailto:iod@1944.pl). Z inspektorem ochrony danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.
4. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:
  - 1) art. 6 ust. 1 pkt b) RODO, tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line, których zwiedzający jest lub może być stroną, lub do podjęcia działań na żądanie zwiedzającego przed zawarciem tych umów, w tym w celu nabycia biletów, w tym nabycia biletów za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line, prowadzenia konta zwiedzającego w systemie sprzedaży biletów on-line, umożliwienia zwiedzania oraz obsługi zwrotów biletów i obsługi reklamacji - w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących następujące dane osobowe: imię i nazwisko, adres, adres poczty elektronicznej, numer telefonu;
  - 2) art. 6 ust. 1 pkt c) RODO, tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze - polegającego na obowiązku wystawienia faktury o treści określonej obowiązującymi przepisami - w celu wystawienia faktury na żądanie zwiedzającego - w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących: imię i nazwisko, adres, numer NIP lub numer PESEL;
  - 3) art. 6 ust. 1 pkt f) RODO, tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora, polegających na ochronie osób i mienia na terenie Muzeum - w celu zabezpieczenia osób przebywających na terenie Muzeum i mienia Muzeum przed włamaniem, kradzieżą lub zniszczeniem - w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących: wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu.
5. Podanie danych osobowych:
  - 1) w przypadku danych osobowych - przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line - jest wymogiem umownym i zwiedzający nie jest zobowiązany do ich podania; konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości zawarcia umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line;
  - 2) w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu wystawienia faktury - jest wymogiem ustawowym, lecz zwiedzający nie jest zobowiązany do ich podania; konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości wystawienia faktury.
6. Odbiorcami danych osobowych:

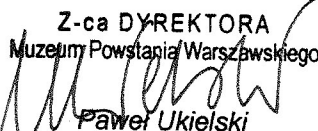


- 1) w zakresie danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line oraz w celu wystawienia faktury będą podmioty świadczące na rzecz administratora usługi informatyczne oraz usługi pocztowe i kurierskie;
  - 2) w zakresie danych osobowych obejmujących wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu będą podmioty świadczące na rzecz administratora usługi ochrony mienia i osób oraz podmioty świadczące usługi konserwacji i napraw systemu monitoringu.
7. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, tj. poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, ani organizacji międzynarodowej.
8. Dane osobowe będą przechowywane:
- 1) w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line oraz w celu wystawienia faktury - przez okres 5 lat lub do upływu okresu związanego z zawarciem i wykonaniem umowy, a także upływu okresu dochodzenia lub obrony roszczeń przez administratora oraz upływu okresu przechowywania dokumentów wynikającego z obowiązujących przepisów, w zależności od tego, który z tych terminów upłynie później;
  - 2) w przypadku danych osobowych obejmujących wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu - przez okres 30 dni, a w przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu - do czasu prawomocnego zakończenia takiego postępowania.
9. Zwiedzającemu przysługuje prawo żądania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach.
10. W trakcie przetwarzania danych osobowych nie będzie następować zautomatyzowane podejmowanie decyzji oraz nie jest stosowane profilowanie.
11. Zwiedzającemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
13. Administrator udostępnia następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną:
- 1) zabezpieczenie zbioru danych przed utratą danych (kopie bezpieczeństwa) oraz przed nieuprawnionym dostępem systemami antywłamaniowymi typu: firewall, IDS/IPS);
  - 2) dostęp do konta jedynie po podaniu indywidualnego loginu i hasła.

## § 12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin oraz informacje dotyczące zwiedzania ekspozycji dostępne są na stronie Muzeum: [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz w kasie Muzeum.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 01-03-2021 r.

  
MARIUSZ ZIAJA  
RADCA PRAWNY

Z-ca DYREKTORA  
Muzeum Powstania Warszawskiego  
  
Paweł Ukielski

### **Pouczenie o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość**

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji Muzeum Powstania Warszawskiego zawartej za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line (umowa na odległość) w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia zakupu biletu wstępu na ekspozycję wraz z ewentualną opłatą za zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym), nie później jednak niż przed terminem zwiedzania.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Muzeum Powstania Warszawskiego, 00-844 Warszawa, ul. Grzybowska 79, adres e-mail: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z poniższego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na adres e-mail: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl).
3. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

.....

#### **Wzór oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy**

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

Adresat: **Muzeum Powstania Warszawskiego**  
**00-844 Warszawa, ul. Grzybowska 79, adres e-mail: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl)**

Niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji Muzeum Powstania Warszawskiego zawartej w dniu ....., dotyczącej zwiedzania ekspozycji w dniu ..... o godzinie ..... nr rezerwacji..... lub nr zamówienia PRO .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Data: .....

.....  
podpis konsumenta(-ów)

(tylko, jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)