

## **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 ekspozycji muzealnej w Muzeum Powstania Warszawskiego z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 79, 00-844 Warszawa, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury m. st. Warszawy pod nr 10/2004, NIP 527-243-60-56 i REGON 015760222 (zwanym dalej „Muzeum”) oraz zawierania umów, w tym umów na odległość, o świadczenie usług zwiedzania ekspozycji Muzeum Powstania Warszawskiego.
2. W sprawach związanych ze świadczeniem usług zwiedzania ekspozycji Muzeum można kontaktować się:
  - 1) osobiście w siedzibie Muzeum Powstania Warszawskiego w Warszawie, ul. Grzybowska 79;
  - 2) korespondencyjnie 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 na numer faksu: 22 5397937; lub telefonicznie kontaktując się z Działem Obsługi Ekspozycji na numer: 22 539 79 33.
3. Ekspozycja Muzeum Powstania Warszawskiego (zwana dalej „ekspozycją”) jest stałą ekspozycją muzealną o charakterze multimedialnym, poświęconą tematyce Powstania Warszawskiego 1944.
4. Ekspozycja Muzeum jest czynna dla zwiedzających od poniedziałku do niedzieli, z wyłączeniem wtorku; we wtorki Muzeum jest nieczynne dla zwiedzających.
5. Informacja o godzinach otwarcia ekspozycji Muzeum dla zwiedzających dostępna jest na stronie internetowej Muzeum: [www.1944.pl](http://www.1944.pl), w kasie Muzeum oraz telefonicznie pod numerem telefonu: 22 539 79 05 lub 22 53979 06.
6. Orientacyjny czas zwiedzania ekspozycji Muzeum 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.
7. Liczba osób przebywających jednocześnie na ekspozycji Muzeum jest ograniczona.
8. Ekspozycję Muzeum można zwiedzać indywidualnie lub w zorganizowanych grupach z przewodnikiem.
9. Grupa zorganizowana, zwiedzająca ekspozycję Muzeum w ramach zwiedzania grupowego z przewodnikiem, nie może liczyć więcej niż 25 osób (łącznie z opiekunami grupy, pilotem itp.).
10. Dzieci poniżej 12 roku życia mogą zwiedzać ekspozycję w ramach tematycznych lekcji muzealnych organizowanych przez Sekcję Dydaktyczną Muzeum (tel. 22 539 79 39) lub pod opieką osoby dorosłej. Jeden dorosły może mieć pod opieką nie więcej niż 3 dzieci w wieku poniżej 12 lat.
11. Minimalny wiek zwiedzających ekspozycję Muzeum w zorganizowanych grupach z przewodnikiem wynosi 12 lat.
12. Młodzież szkolna w wieku do 18 roku życia może zwiedzać ekspozycję Muzeum pod stałą opieką opiekuna (nauczyciela).
13. Podczas zwiedzania ekspozycji opiekun zobowiązany jest do przebywania razem z podopiecznymi i sprawowania nad nimi opieki.
14. Na terenie Muzeum nie mogą pracować przewodnicy zewnętrzni.

## § 2. Zasady zachowania w Muzeum

1. Osoba zwiedzająca ekspozycję Muzeum zobowiązana 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 Muzeum 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 przez pracownika Muzeum.
4. Przed wejściem na ekspozycję Muzeum plecaki, torby, walizki, parasole oraz inne tego typu przedmioty należy pozostawić w szafkach bagażowych znajdujących się przed wejściem do budynku Muzeum, zaś okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni Muzeum.
5. Zabrania się wstępu na ekspozycję Muzeum osobom:
  - 1) znajdującym się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, psychotropowych lub innych podobnie działających środków;
  - 2) posiadającym broń lub inne przedmioty zagrażające życiu lub zdrowiu albo bezpieczeństwu osób lub mienia;
  - 3) zachowującym się agresywnie, prowokacyjnie albo w inny sposób, który zagraża bezpieczeństwu zbiorów, zakłóca porządek zwiedzania innym zwiedzającym lub narusza ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych;
  - 4) niestosownie ubranym;
  - 5) nieprzestrzegającym postanowień niniejszego regulaminu.
  - 6) zabrania się wnoszenia na teren Muzeum środków przymusu bezpośredniego, broni, przedmiotów niebezpiecznych, materiałów wybuchowych, żrących i innych, które pracownicy Muzeum uznają za niebezpieczne; 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;
  - 7) wprowadzania zwierząt, za wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego, psa w trakcie szkolenia, pod warunkiem okazania dokumentu poświadczającego status psa.
6. Zwiedzających obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na całym terenie Muzeum.
7. Zwiedzających obowiązuje zakaz spożywania posiłków na całym terenie Muzeum, poza miejscami do tego wyznaczonymi.
8. Zwiedzających obowiązuje zakaz spożywania alkoholu na całym terenie Muzeum, poza miejscami do tego wyznaczonymi.
9. Podczas zwiedzania należy unikać nadmiernego tłoku w jednym miejscu, przepychania się, biegania, głośnego zachowania, wzbudzania niepokoju innych zwiedzających, stwarzania sytuacji zagrożenia.
10. Na terenie Muzeum 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 (klaustrofobię) lub podobne schorzenia mogą zwiedzać ekspozycję Muzeum 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 bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Muzeum zastrzega sobie prawo przerwania zwiedzania ekspozycji.
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 zwiedzenia ekspozycji przez osoby lub grupy naruszające postanowienia niniejszego regulaminu.

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

1. Zwiedzanie ekspozycji Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum jest odpłatny i odbywa się na podstawie zakupionego biletu uprawniającego do zwiedzenia ekspozycji Muzeum.
2. Do zawarcia umowy o świadczenie przez Muzeum usługi polegającej na zwiedzaniu ekspozycji dochodzi z chwilą zakupu biletu uprawniającego do zwiedzenia ekspozycji Muzeum.
3. Wysokość opłat za zwiedzanie ekspozycji Muzeum określa cennik dostępny na stronie internetowej Muzeum [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz w kasie Muzeum.
4. Zwiedzanie ekspozycji Muzeum w niedziele jest nieodpłatne; wstęp na ekspozycję Muzeum w niedziele odbywa się na podstawie biletu wydawanego nieodpłatnie w kasie Muzeum.
5. Zakup biletów oraz rezerwacja miejsc na wydarzenia udostępniane w ramach oferty programowej Muzeum jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.
6. Kasa Muzeum przyjmuje płatności w złotych oraz akceptuje karty płatnicze; informacja o rodzajach obsługiwanych kart dostępna jest w kasach Muzeum oraz na stronie internetowej Muzeum: [www.1944.pl](http://www.1944.pl).
7. Wejście na ekspozycję Muzeum odbywa się w terminie (tj. dniu i o godzinie) oznaczonym na bilecie zakupionym on-line.
8. Bilet niewykorzystany we wskazanym na nim terminie nie uprawnia do zwiedzenia ekspozycji Muzeum w innym terminie.
9. Bileter ma prawo odmówić wstępu na ekspozycję Muzeum, jeśli okazany bilet nie uprawnia legitymującej się nim osoby do zwiedzenia Muzeum w terminie oznaczonym na bilecie.
10. Osoba zwiedzająca Muzeum w dni inne niż niedziela, która uprawniona jest do ulgowego lub nieodpłatnego wstępu do Muzeum, obowiązana jest okazać dokument uprawniający do ulgi lub do zwolnienia z opłat za wstęp do Muzeum. Bilety ulgowe - bez udokumentowania prawa do ulgi - nie uprawniają do wstępu do Muzeum.
11. Zakupu biletu uprawniającego do:
  - 1) indywidualnego zwiedzenia ekspozycji - można dokonać w kasie Muzeum lub za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży on-line dostępnego na stronie internetowej Muzeum: <https://bilety.1944.pl>;
  - 2) grupowego zwiedzenia ekspozycji z przewodnikiem - można dokonać za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży on-line dostępnego na stronie internetowej Muzeum: <https://bilety.1944.pl>.

### **§ 4. 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>, który umożliwia zakup biletu i zawarcie umowy o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzenia ekspozycji za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (przez Internet), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron.
2. System sprzedaży on-line jest usługą automatyczną, która umożliwia zakup biletów wstępu na ekspozycję Muzeum, uprawniających do indywidualnego zwiedzenia ekspozycji albo do grupowego zwiedzenia ekspozycji z przewodnikiem.
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 bilety uprawniające do zwiedzenia ekspozycji Muzeum 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.
5. Zakupu biletu indywidualnego oraz zakupu biletu na zwiedzanie w zorganizowanych grupach z przewodnikiem, dokonuje się poprzez wybór dnia i godziny zwiedzania przez stronę [www.bilety.1944.pl](http://www.bilety.1944.pl).
6. Zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line można dokonać - według wyboru zwiedzającego - po zarejestrowaniu konta w systemie sprzedaży on-line lub bez jego rejestracji.
7. Poprzez rezerwację terminu zwiedzania lub rejestrację w systemie sprzedaży on-line zwiedzający wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Muzeum Powstania Warszawskiego wyłącznie w celu prowadzenia konta w systemie sprzedaży on-line oraz zawierania i realizacji umów świadczenia usług zwiedzania ekspozycji.
8. Warunkiem nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest:
  - 1) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu;
  - 2) spełnienie wymaganych procedur zakupu na stronie [www.1944.pl](http://www.1944.pl)
  - 3) wprowadzenie danych nabywcy,
  - 4) wybór dnia, godziny zwiedzania oraz ilości biletów,
  - 5) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych,
  - 6) opłacenie rezerwacji przez zintegrowany system płatności;
9. Warunkiem sprzedaży internetowej biletów jest opłacenie zamówienia przez kupującego. Zapłata niepotwierdzona przez bank kupującego powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
10. Płatności za bilety są obsługiwane przez Dotpay Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wielicka 72. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa wyżej powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności będą zwrócone. Kupujący jest informowany o sposobie postępowania w danej sytuacji przez Dotpay Sp. z o.o., pocztą elektroniczną - kontakt: [bok@dotpay.pl](mailto:bok@dotpay.pl) lub tel. +48 12 688 26 00.
11. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
12. Aby otrzymać fakturę należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję Faktura oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
13. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasie biletowej Muzeum.
14. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną.
15. Klient drukuje bilet lub zapisuje na nośniku elektronicznym (telefon, smartfon, lub inne urządzenie mobilne) po potwierdzeniu realizacji zamówienia przez Muzeum Powstania Warszawskiego.
16. Sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji, w związku, z czym Kupujący drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.
17. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego winny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, gdyż tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie zapewnia realizację zamówienia przez Muzeum.
18. Faktury wystawiane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały rezerwacji zwiedzania w systemie on-line lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w Kasie Biletowej.
19. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line zwiedzanie Muzeum odbywa się według kalendarza dostępnego na stronie [bilety.1944.pl](http://bilety.1944.pl).
20. W przypadku zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line osoby indywidualne wchodzi na ekspozycję Muzeum, co godzinę (zgodnie z harmonogramem dostępnym na stronie [www.bilety.1944.pl](http://www.bilety.1944.pl)).
  - 1) w poniedziałki, środy, czwartki i piątki począwszy od godz. 8:15, a w miesiącach lipiec i sierpień - począwszy od godziny 10:15;
  - 2) w soboty i niedziele - począwszy od godziny 10:15.
21. Osoba kupująca bilet on-line zobowiązana jest okazać bilet (wydrukować bilet przesłany przy realizacji zamówienia lub okazać na urządzeniu mobilnym) bileterowi przed wejściem do Muzeum.

22. Bilet on-line na zwiedzanie Muzeum danego dnia można kupić najpóźniej na 90 minut przed zamknięciem Muzeum.
23. Zakupione poprzez stronę internetową bilety należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w ciągu 3 godzin od dokonania rezerwacji. Brak opłacenia biletów powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
24. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji i opłaty za pośrednictwem strony internetowej [www.bilety.1944.pl](http://www.bilety.1944.pl) przy użyciu dostępnego na stronie zintegrowanego systemu płatności.
25. W przypadku rezerwacji zwiedzania on-line dokonanej za pośrednictwem strony internetowej, zwiedzanie Muzeum odbywa się według kalendarza dostępnego na stronie [bilety.1944.pl](http://bilety.1944.pl).
26. W przypadku dokonania rezerwacji on-line grupy z przewodnikiem wchodzi na ekspozycję Muzeum (zgodnie z harmonogramem dostępnym na stronie [www.bilety.1944.pl](http://www.bilety.1944.pl));
  - 1) w poniedziałki, środy, czwartki i piątki - co 20 minut - począwszy od godz. 8: 00, a w miesiącach lipiec i sierpień - począwszy od godziny 10:00;
  - 2) w soboty i niedziele - co 30 minut - począwszy od godziny 10:00.
27. Orowadzanie w Muzeum odbywa się w językach: polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim, francuskim, hiszpańskim, włoskim. Orowadzanie w językach obcych uzależnione jest od dostępności przewodnika.
28. Rezerwacji na zwiedzanie z przewodnikiem można dokonać na minimum 7 dni przed rozpoczęciem wizyty lub w miarę dostępnych miejsc.
29. Zakupione poprzez stronę internetową bilety na zwiedzanie z przewodnikiem należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w terminie wskazanym na potwierdzeniu zamówienia. Brak opłacenia biletów powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.
30. Po opłaceniu rezerwacji internetowej system sprzedaży generuje bilety elektroniczne. Grupa zobowiązana jest do okazania bileterowi biletów (wydruk lub na urządzeniu mobilnym).
31. 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. Osobom, które dokonały wcześniej rezerwacji i ją opłaciły, przysługuje z tego tytułu prawo do zmiany terminu lub zwrot uiszczonej opłaty za bilety.
32. Odstępowanie, zamiana lub odprzedaż biletów zwiedzania ekspozycji Muzeum zarezerwowanych w systemie on-line wymaga zgody Muzeum.

#### **§ 5. 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), która zawarła umowę o świadczenie przez Muzeum usługi zwiedzania ekspozycji poprzez zakup biletu wstępu na ekspozycję za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line (umowa na odległość), może w terminie 14 dni od dnia zawarcia (tj. od dnia zakupu biletu wstępu na ekspozycję), 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. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na adres Muzeum przed jego upływem.
3. Konsument może także złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy określone w ust. 2 poprzez przesłanie tego oświadczenia drogą elektroniczną na adres: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl).
4. 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.

5. Pouczenie o prawie konsumenta do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy oraz wzór oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy określonego w ust. 2 stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
6. 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 poprzez zakup biletów wstępu na ekspozycję (wraz z ewentualną opłatą za przewodnika) za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (tj. od dnia zakupu biletów wstępu na ekspozycję wraz z ewentualną opłatą za przewodnika), nie później jednak niż na 7 dni przed zakupionym 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.
7. W przypadku określonym w ust. 6 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.

#### **§ 6. Udostępnianie audio-przewodników zwiedzającym**

1. Osoby zwiedzające indywidualnie ekspozycję Muzeum mogą skorzystać - za dodatkową odpłatnością - z usługi zwiedzania ekspozycji z urządzeniem elektronicznym oprowadzającym po ekspozycji – audio-przewodnikiem zawierającym nagranie w języku obcym.
2. Wynajęcie audio-przewodnika jest możliwe pod warunkiem dostępności urządzeń w Muzeum.
3. Audio-przewodniki są wynajmowane na czas zwiedzania ekspozycji, jedynie na terenie Muzeum i w godzinach pracy ekspozycji Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do odmowy wydania audio-przewodników osobom poniżej 12 roku życia.
5. Wydanie urządzenia następuje na podstawie podpisanego przez zwiedzającego oświadczenia na podstawie dokumentu ze zdjęciem.
6. Zwiedzający zobowiązuje się użytkować urządzenia w sposób wykluczający ich zużycie ponad przeciętny stopień wynikający z normalnego użytkowania zgodnie z przeznaczeniem oraz zwrócić Muzeum urządzenia kompletne i czyste.
7. Urządzenie należy zwrócić niezwłocznie po zakończeniu zwiedzania Muzeum do punktu jego wydania.
8. Najemca przyjmuje na siebie odpowiedzialność za wynajęty sprzęt.
9. W przypadku niezwrócenia kompletnego zestawu urządzeń Muzeum może wezwać zwiedzającego do poniesienia kosztów związanych z naprawą urządzenia, przywrócenia urządzeniu pierwotnej funkcjonalności lub wezwać funkcjonariusza Policji w celu spisania protokołu stwierdzającego zniszczenie/ niezwrócenie urządzenia, co będzie następnie dowodem roszczeń Muzeum wobec zwiedzającego.
10. Przetwarzanie danych osobowych pobranych przez Muzeum, nastąpi wyłącznie celem wywiązania się ze zobowiązań oraz zabezpieczenia praw i ewentualnych roszczeń Muzeum zgodnie z przepisami prawa.

#### **§ 7. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach systemu sprzedaży on-line jest Muzeum Powstania Warszawskiego z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 79, 00-844 Warszawa, wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury m. st. Warszawy pod nr 10/2004.

2. Dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line są przetwarzane zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.) oraz ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2013 r. poz. 1422).
3. Administrator przetwarza dane osobowe korzystających z systemu sprzedaży on-line obejmujące: imię i nazwisko, nazwę (firmę), adres zamieszkania lub siedziby, adres prowadzenia działalności, adres poczty elektronicznej; numer rachunku bankowego, numer identyfikacji podatkowej lub numer PESEL.
4. Administrator przetwarza dane osobowe korzystających wyłącznie w zakresie związanym ze świadczeniem usług za pomocą systemu sprzedaży on-line oraz związanym ze świadczeniem usług zwiedzania ekspozycji Muzeum.
5. Podanie danych osobowych przez korzystającego z systemu sprzedaży on-line jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie wskazanych danych osobowych niezbędnych do zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji skutkuje brakiem możliwości zawarcia umowy.
6. Podstawą przetwarzania danych osobowych korzystającego jest konieczność realizacji umowy, której jest stroną lub podjęcia na jego żądanie działań przed jej zawarciem.
7. Korzystający ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
8. Każdemu korzystającemu przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorze danych administratora, a zwłaszcza prawo do: żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
9. 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.
10. Administrator odpowiednio 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.

## **§ 8. 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 lub drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: [zwroty@1944.pl](mailto:zwroty@1944.pl).
2. Zaleca się podanie przez zwiedzającego w składanej reklamacji: danych identyfikujących zwiedzającego, informacji dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, treści żądania zwiedzającego oraz danych kontaktowych składającego reklamację. 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 go 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, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów:
  - 1) [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php);
  - 2) [http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php);
  - 3) [http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).
6. Spory związane ze usługami zwiedzenia świadczonymi drogą elektroniczną przez administratora będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

### **§ 9. Postanowienia końcowe**

1. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w sposób określony w § 1 ust. 2, a także w kasie biletowej Muzeum.
2. Wszelkie informacje dotyczące zwiedzania ekspozycji Muzeum, opłat, zniżek, ofert specjalnych, godzin pracy kasy biletowej, opublikowane są na stronie [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz dostępne są w kasie biletowej Muzeum.
3. Informacji uzupełniających dotyczących zwiedzania udziela Dział Obsługi Ekspozycji Muzeum od poniedziałku do piątku w godzinach od 08:30 do 16:30 pod numerem telefonu 22 539 79 33.
4. Nad przestrzeganiem regulaminu podczas pracy ekspozycji Muzeum czuwa koordynator ekspozycji oraz kierownik Działu Obsługi Ekspozycji.
5. Regulamin jest dostępny na stronie Muzeum: [www.1944.pl](http://www.1944.pl) oraz w kasie Muzeum.
6. Regulamin obowiązuje od dnia 1 grudnia 2017 r.



