

## REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW DO MUZEUM ŚLĄSKIEGO W KATOWICACH

### § 1

#### Warunki ogólne

1. Regulamin sprzedaży biletów do Muzeum śląskiego określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów oraz zwiedzania Muzeum Śląskiego z siedzibą w Katowicach przy ul. T. Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice.
2. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających od wtorku do niedzieli.
3. Kasa Muzeum czynna jest w godzinach funkcjonowania Muzeum
4. Zwiedzanie ekspozycji Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.
5. Zakupu biletów na wszelkie wydarzenia odpłatne można dokonywać w kasach Muzeum oraz online za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
6. Kasy Muzeum przyjmują płatność w PLN oraz akceptują karty płatnicze - informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest na stanowiskach sprzedaży. W okresie zagrożenia epidemią COVID-19 zaleca się używanie kart płatniczych.
7. Informacja o rodzajach i trybach płatności online za bilety dostępna jest na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
8. Wysokość opłat za bilety określa cennik dostępny w kasach Muzeum oraz na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl). Ceny są cenami brutto (zawierają podatek VAT) wyrażonymi w PLN.
9. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia innych opłat za zwiedzanie i różnego rodzaju wydarzenia organizowane i/lub odbywające się w Muzeum.
10. Z uwagi na określone przepisy bezpieczeństwa Muzeum zastrzega sobie prawo do regulowania liczby biletów, jakie mogą zostać sprzedane.
11. Każdy bilet sprawdzany jest przez pracownika obsługi muzealnej poprzez skanowanie kodu kreskowego widniejącego na bilecie.

### § 2

#### Sprzedaż biletów

1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne, z wyjątkiem jednego dnia w tygodniu ustawowo bezpłatnego.
2. Bilety sprzedawane są:
  - a. w kasach Muzeum w dniach i godzinach udostępnienia Muzeum dla publiczności,
  - b. poprzez stronę internetową [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
3. Osoby stojące w kolejce do kasy powinny zachować odstęp od innych osób zgodny z aktualnymi zaleceniami epidemiologiczno-sanitarnymi oraz unikać gromadzenia się (nie dotyczy osób mieszkających wspólnie, dzieci do lat 4 i asystentów osób z niepełnosprawnościami).
4. Zakup biletów na wydarzenia jest możliwa pod warunkiem dostępności miejsc.
5. Bilet zakupiony w kasie należy okazać pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie lub na każde jego wezwanie.
6. Zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej dokonuje się poprzez wypełnienie formularza oraz wykonanie czynności wskazanych w instrukcji zakupu. Muzeum zwraca uwagę na obowiązek dokładnego i kompletnego wypełnienia formularza przez zwiedzającego. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w procesie zakupu może uniemożliwić skuteczne nabycie biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, oraz niepoprawnego tytułu przelewu uniemożliwi dokonanie zakupu.
7. Muzeum nie odpowiada za niedostarczenie biletu w przypadku podania przez Kupującego błędnego adresu e-mail, jak również w przypadku zatrzymania wiadomości przez system antyspamowy systemu pocztowego Kupującego.

8. Po opłaceniu zakupu online bilet zostaje przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika PDF. Po jego otrzymaniu osoba kupująca dokonuje niezwłocznie weryfikacji poprawności i zgodności biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, rodzaju wydarzenia, jego daty i godziny.
9. Osoba kupująca bilet online zobowiązana jest wydrukować bilet wygenerowany i przesłany na wskazany adres e-mail przy realizacji zamówienia oraz okazać wydruk pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
10. Dopuszcza się możliwość zapisania biletu przesłanego w formacie PDF na urządzeniach mobilnych i okazywania takiej elektronicznej formy pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie. Warunkiem prawidłowej weryfikacji biletu zapisanego na urządzeniu mobilnym jest posiadanie oprogramowania umożliwiającego prawidłowe wyświetlanie plików w formacie PDF oraz ustawienie maksymalnej jasności wyświetlacza ekranu.
11. W przypadku wydarzeń z ograniczoną liczbą miejsc dostępność biletów jest uzależniona od stopnia ich bieżącej zajętości.
12. W przypadku biletów wspólnych do Muzeum Śląskiego w Katowicach i Muzeum Górnośląskiego w Bytomiu zakupionych w siedzibie Muzeum Górnośląskiego zwiedzający zobowiązany jest okazać bilet w kasie Muzeum Śląskiego w celu uzyskaniu pieczętki oraz bezpłatnego pamiątkowego biletu. Bilety wspólne ważne są 3 miesiące od daty zakupu i mogą być wykorzystane jednokrotnie w każdym z muzeów.
13. Muzeum wystawia faktury nie później niż do **15. dnia** następnego miesiąca po wykonaniu usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami, na rzecz osób prawnych, instytucji i podmiotów gospodarczych lub w **ciągu 90 dni** na rzecz osób fizycznych, które dokonały rejestracji danych w elektronicznym systemie sprzedaży biletów Muzeum w kasach, telefonicznie lub poprzez stronę rezerwacji internetowych, po zgłoszeniu potrzeby wystawienia faktury.
14. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie rezerwacji wybrać opcję „Faktura VAT” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Muzeum nie wystawia faktur Pro Forma.

### § 3

#### Rezerwacja biletów dla klientów indywidualnych

1. Rezerwacja online biletów dla klientów indywidualnych jest generowana automatycznie w procedurze zakupu. Rezerwacja taka jest aktywna tylko przez 30 minut od czasu jej aktywowania do momentu zakupu biletu zakończonym dokonaniem za niego zapłaty online. W przypadku braku finalizacji zakupu biletu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
2. Klient indywidualny może zarezerwować/zakupić do 9 biletów normalnych lub ulgowych.
3. Kupujący obowiązany jest do przestrzegania godzin wejść na zwiedzanie lub wydarzenia lub zajęcia wskazane na bilecie. W przypadku wejść z usługą przewodnika w cenie biletu nie będzie możliwości wejścia po godzinie rozpoczęcia lub na inną godzinę zwiedzania. W przypadku jeśli nie ma określonych na bilecie godzin wejść, bilet ważny jest w godzinach udostępniania obiektu lub trwania wydarzenia ze wskazaną przez Muzeum ostatnią godziną wejścia przed zamknięciem.

### § 4

#### Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji i zakupu za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) lub w kasie Muzeum w godzinach funkcjonowania. Minimalna liczebność grupy zorganizowanej to 10 osób.
2. Zarezerwowane bilety należy opłacić zgodnie z procedurą zakupu wskazaną na stronie internetowej Muzeum [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) (w przypadku rezerwacji online) lub w kasie Muzeum w godzinach funkcjonowania.
3. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez przewodnika to 25 osób. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 25 osób będą dzielone na mniejsze grupy.
4. Zwiedzanie z przewodnikiem, poza terminami wyznaczonymi przez Muzeum, wskazanymi na stronie <https://muzeumslaskie.pl/pl/muzeum-slaskie-przewodnikiem/> możliwe jest po

wcześniejszym umówieniu terminu telefonicznie: 32 2130 892, 504 269 094 lub mailowo: [rzewodnicy@muzeumslaskie.pl](mailto:rzewodnicy@muzeumslaskie.pl),

5. Zwiedzanie z przewodnikiem odbywa się w języku polskim. Orowadzanie w innym języku uzależnione jest od dostępności przewodnika i wymaga wcześniejszego uzgodnienia terminu jw.

## § 5

### Ważność biletów

1. Bilet wstępu upoważnia do jednokrotnego wstępu na ekspozycje lub wydarzenie Muzeum, z wyjątkiem imiennego biletu rocznego, który upoważnia do nielimitowanego wchodzenia na ekspozycje Muzeum (z wyłączeniem wydarzeń niebędących wystawą stałą lub czasową) w dniach i godzinach funkcjonowania Muzeum.
2. Wejście na ekspozycje Muzeum lub wydarzenie jest możliwe tylko w dniu określonym na bilecie, przy czym godzina wejścia na ekspozycje jest uzależniona od decyzji zwiedzającego, ale zaleca się, by ze względu na rozległą przestrzeń wystawienniczą nie była późniejsza niż 1,5 godziny przed czasem zamknięcia Muzeum.

## § 6

### Zwroty

1. Posiadacz biletu może oddać zakupiony bilet/bilety z żądaniem zwrotu wpłaconej kwoty z zastrzeżeniem postanowienia zawartego w § 6 ust. 3, ust. 4 oraz ust. 6 poniżej.
2. Zwroty za bilety zakupione zarówno w kasach Muzeum, jak i online dokonywane są przelewem na wskazane konto. Warunkiem dokonania zwrotu jest posiadanie i okazanie zakupionego i niewykorzystanego biletu oraz dowodu zakupu.
3. Otrzymanie zwrotu jest możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego oraz nie upłynął termin jego realizacji.
4. Zwrot biletów przez posiadacza winien być dokonany najpóźniej w dniu poprzedzającym termin zwiedzania lub wydarzenia, na jaki zostały zakupione, a dla zamówień, w których zakupiono także usługę przewodnicką lub bilety wstępu na przestrzeń edukacyjną „Na tropie Tomka” odstąpienie winno nastąpić najpóźniej na 3 dni przed planowanym terminem zwiedzania.
5. Zakupione bilety nie podlegają wymianie na bilety w innej cenie lub na inne wydarzenie czy też inny termin wydarzenia. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.
6. W przypadku gdy biletowane wydarzenie nie odbywa się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, posiadacz biletu może oddać zakupiony bilet z żądaniem zwrotu wpłaconej kwoty.
7. Postanowień niniejszego § 6 nie stosuje się do abonamentów i oraz „Biletów wspólnych”.

## § 7

### Reklamacje

1. Zwiedzający może złożyć reklamację dotyczącą zakupu biletów drogą elektroniczną oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum w ciągu 14 dni kalendarzowych od wyznaczonego terminu wydarzenia.
2. W przypadku płatności online należy pamiętać o konieczności przechowywania dowodów realizacji transakcji do momentu wizyty w Muzeum.
3. Reklamację można złożyć e-mailowo na adres [obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl).
4. W reklamacji zamawiający powinien wskazać, czego dotyczy reklamacja, podać numer rezerwacji/zamówienia oraz przyczynę reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie przez zwiedzającego nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.
5. Reklamacji nie podlega liczba biletów dostępnych w sprzedaży w systemie internetowym.
6. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości reklamacyjnej w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy programu pocztowego Muzeum.

7. Reklamacja jest rozpatrywana przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji jest wysłane do zwiedzającego drogą e-mailową. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum informuje zwiedzającego drogą elektroniczną na adres wskazany w reklamacji w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty jej wpływu.
8. Rozpatrzenie reklamacji przez Muzeum nie wyłącza prawa zwiedzającego do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego oraz przepisów Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 287 z późn. zm.).

## **§ 8**

### **Ochrona danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych jest Muzeum Śląskie w Katowicach z siedzibą 40-205 Katowice, ul. T. Dobrowolskiego 1; e-mail: [dyrekcja@muzeumslaskie.pl](mailto:dyrekcja@muzeumslaskie.pl). Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) informuje się, że:
  - a. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 pkt b RODO w celu świadczenia usługi sprzedaży biletów online.
  - b. Podanie danych osobowych jest niezbędne u celu realizacji umowy związanej z zakupem biletu.
  - c. Dane osobowe nie są przekazywane odbiorcom znajdującym się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Liechtenstein i Norwegia).
  - d. Dane osobowe są przechowywane do momentu wygaśnięcia roszczeń, jak również wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych.
  - e. Osoba podająca dane ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu. W tym celu zawiadamia Administratora w formie pisemnej.
  - f. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych: [iod@muzeumslaskie.pl](mailto:iod@muzeumslaskie.pl).
  - g. Zgodnie z obowiązującym prawem uzyskane dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym je na zlecenie Muzeum, np. podwykonawcom, oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa, np. sądom.
  - h. Osoba podająca dane ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

1. Bilety zakupione w kasie oraz online nie mogą być kopiowane i muszą być okazywane w stanie umożliwiającym ich identyfikację przez system weryfikacji Muzeum.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywana jest rezerwacja i/lub zakup biletów. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w internecie, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do internetu.
3. Muzeum ma prawo odmówić uznania ważności biletów, których stan uniemożliwia identyfikację transakcji zakupu. Dotyczy to również biletów zagubionych przez zamawiającego.
4. Zamawiający podczas dokonywania rezerwacji biletów i/lub zakupu biletów online oraz rezerwacji e-mailowej zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze niezgodnym z obowiązującymi przepisami.

5. Dokonywanie rezerwacji i/lub zakupu biletów online oraz rezerwacji biletów e-mailowo nie wiąże się z żadnymi kosztami poza kosztem połączenia z internetem, który to koszt ponosi zwiedzający zgodnie ze stawkami dostawcy internetu, z którego usług korzysta.
6. Niniejszy regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasach Muzeum.
7. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 28 grudnia 2018 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz. U. poz. 2519 z późn. zm.) sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym zwiedzający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
8. Zwiedzający, który zakupił w kasach Muzeum lub w systemie sprzedaży online bilety uprawniające do ulgi, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem do Muzeum. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.
9. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad zakupu oraz godzin wstępu na wybrane wydarzenia, a także do odwołania wydarzenia. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) lub mailowo. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach niezwłocznie po ich wystąpieniu. Osobom, które dokonały wcześniej rezerwacji i ją opłaciły, przysługuje z tego tytułu prawo do zwrotu uiszczonych opłat za bilety lub usługi.

## § 10

### Szczegółowe dodatkowe warunki sprzedaży biletów i korzystania z oferty „Na tropie Tomka”

1. Ze względu na obostrzenia sanitarne związane z sytuacją pandemiczną z przestrzeni edukacyjnej „Na tropie Tomka” mogą korzystać jedynie grupy zorganizowane liczące nie mniej niż 2 osoby i nie więcej niż 25.
2. Po wyjściu każdej grupy przestrzeń podlega czyszczeniu i dezynfekcji przez służby sanitarne Muzeum.
3. Bilety uprawniające do wejścia w przestrzeń edukacyjną „Na tropie Tomka” w cenie zgodnej z obowiązującym w Muzeum cennikiem są sprzedawane w kasach Muzeum oraz online i obowiązują w wyznaczonym harmonogramem dniu i godzinie, która jest oznaczona na bilecie wstępu.
4. Na miejscu zwiedzania należy pojawić się punktualnie zgodnie z wybraną przez siebie godziną i terminem.
5. W przestrzeni edukacyjnej odbywają się również zajęcia edukacyjne, które są płatne zgodnie z obowiązującym w Muzeum Śląskim cennikiem Rezerwacji można dokonać drogą e-mailową pod adresem [edukacja@muzeumslaskie.pl](mailto:edukacja@muzeumslaskie.pl) lub telefonicznie pod nr tel. 32 779 93 16, 32 213 08 60 lub 32 779 93 19
6. W każdy wtorek, który jest w Muzeum Śląskim dniem bezpłatnym, korzystanie z przestrzeni edukacyjnej odbywa się nieodpłatnie - zgodnie z aktualną dostępnością wolnych miejsc, po wcześniejszym zarezerwowaniu i odebraniu biletów w kasie Muzeum lub online.
7. Osoba kupująca bilet otrzymuje w kasie podstawowe informacje dot. korzystania z oferty „Na tropie Tomka” - tzw. „Pomocnik podróżnika”.
8. Przestrzeń edukacyjna „Na tropie Tomka” dedykowana jest dla dzieci w wieku od 4 do 14 lat wraz z opiekunami.
9. Czas jednorazowego przebywania w przestrzeni „Na tropie Tomka” wynosi MAKSYMALNIE 90 minut.
10. Dzieci poniżej 14 roku życia mogą przebywać w przestrzeni „Na tropie Tomka” wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
11. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką oraz odpowiadają za zdrowie i bezpieczeństwo dzieci podczas przebywania na przestrzeni „Na tropie Tomka”.