

REGULAMIN ZWIEDZANIA POLIN - MUZEUM HISTORII ŻYDÓW POLSKICH

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zwiedzania Polin - Muzeum Historii Żydów Polskich (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady zwiedzania Muzeum Historii Żydów Polskich z siedzibą w Warszawie, ul. Anielewicza 6, 00-157 Warszawa (zwanego dalej „Muzeum”).
2. Muzeum jest otwarte od poniedziałku do niedzieli – z wyłączeniem wtorku.
3. Godziny otwarcia Muzeum w poszczególne dni tygodnia: w poniedziałek, czwartek, i piątek w godzinach od 10:00 do 18:00, w środę, sobotę i niedzielę w godzinach od 10:00 do 20:00. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia Muzeum dostępne są na stronie internetowej www.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
4. Kasa Muzeum czynna jest w następujących godzinach: w poniedziałek, czwartek, i piątek w godzinach od 10:00 do 18:00 (kasa od ul. Anielewicza od 10:00 do 16:15), w środę, sobotę i niedzielę w godzinach od 10:00 do 20:00 (kasa od ul. Anielewicza od 10:00 do 18:15). W dni, w które Muzeum organizuje inne wydarzenia programowe rozpoczynające się po godzinach otwarcia Muzeum, kasa będzie otwarta do 30 minut od rozpoczęcia wydarzenia.
5. Czwartek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania wystawy stałej.
6. Liczba zwiedzających przebywających w budynku i na wystawie stałej Muzeum jest ograniczona.
7. Dzieci w wieku do lat 12 mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
8. Z wystawy stałej należy korzystać zgodnie z przeznaczeniem.
9. Podczas zwiedzania należy stosować się do uwag i zaleceń pracowników Muzeum.
10. Na wystawie stałej oraz wystawach czasowych obowiązuje zakaz fotografowania z użyciem lampy błyskowej.
11. Orientacyjny czas zwiedzania wystawy stałej to 2 godziny. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie wystawy przez zamknięciem muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji.

§ 2.

Sprzedż i rezerwacja biletów

1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.
2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
3. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje również wydarzenia, na które wstęp jest bezpłatny; informacje dot. bezpłatnych wydarzeń są dostępne na stronie internetowej www.polin.pl.
4. Zakup biletów oraz rezerwacja miejsc na wydarzenia jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.
5. Kasa przyjmuje płatność w złotych oraz akceptuje karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest przy stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej www.polin.pl.

§ 3.

Sprzedaż i rezerwacja biletów dla osób indywidualnych

1. Osoby indywidualne mogą kupować bilety oraz dokonywać rezerwacji na wydarzenia bezpłatne poprzez stronę internetową www.bilety.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
2. Osoba indywidualna w ramach jednej rezerwacji może zarezerwować lub kupić do 9 biletów.
3. Bilet zakupiony w kasie należy okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
4. Osoba kupująca bilet online zobowiązana jest wydrukować bilet przesłany przy realizacji zamówienia oraz okazać go bileterowi przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
5. W przypadku dokonywania bezpłatnej rezerwacji online na wydarzenia odbywające się w Muzeum, należy wydrukować bilet wygenerowany przez system rezerwacji w pdf, a następnie okazać go bileterowi przy wejściu.
6. Bilet na zwiedzanie wystawy stałej danego dnia można kupić najpóźniej na 120 minut przed zamknięciem Muzeum. Bilety na zwiedzanie wystawy czasowej można kupić najpóźniej na 30 min przed zamknięciem Muzeum.
7. Zakupu biletów online można dokonać najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w kasie Muzeum.
8. Zakupione poprzez stronę internetową bilety należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w ciągu 30 minut od dokonania rezerwacji. Brak opłacenia biletów powoduje automatyczne anulowanie rezerwacji.

§ 4.

Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.polin.pl lub mailowo na adres grupy@polin.pl w godz. 9:00 – 17:00 od poniedziałku do piątku.
2. Do oprowadzania po Muzeum są upoważnieni przewodnicy posiadający stosowny certyfikat wystawiony przez Muzeum.
3. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez przewodnika to 25 osób, minimalna 10. Dla klas szkolnych maksymalna liczba osób w grupie to 33 osoby. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 25 lub 33 osoby dzielone są na mniejsze grupy.
4. Wejścia na wystawę stałą odbywają się o wyznaczonych godzinach. Grupy wchodzi na wystawę stałą co 30 minut.
5. Oprowadzanie po Muzeum odbywa się w języku polskim lub angielskim. Oprowadzanie w innym języku uzależnione jest od dostępności przewodnika.
6. Grupy zorganizowane mogą zakupić bilety, rezerwując tym samym termin zwiedzania na minimum 7 dni przed rozpoczęciem wizyty lub w miarę dostępnych miejsc.
7. Rezerwacja grupowa mailowa wizyty uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu wpłaty na rachunek podany przy rezerwacji (decyduje data uznania rachunku bankowego Muzeum) lub dokonaniu opłaty w kasach Muzeum w terminie 48h od dokonania rezerwacji.

8. Bilety online należy opłacić w ciągu 48h od dokonania rezerwacji terminu. Brak opłacenia rezerwacji powoduje jej automatyczne anulowanie.
9. Po opłaceniu rezerwacji internetowej system sprzedaży generuje bilety elektroniczne. Grupa zobowiązana jest do okazania bileterowi wydrukowanych biletów.
10. Jednorazowo można dokonać 3 rezerwacji, w każdej po 2 grupy 25-cioosobowe lub 33-osobowe (dot. klas szkolnych). Każda rezerwacja musi być opłacona oddzielnie.
11. Wejście na wystawę stałą następuje w określonym na bilecie dniu i o określonej godzinie.
12. W przypadku spóźnienia grupy na zwiedzanie z przewodnikiem i gdy spóźnienie wynosi:
 - 1) między 15 a 30 minut – zwiedzanie zaczyna się od Galerii „Miasteczko”;
 - 2) między 30 a 60 minut – zwiedzanie galerii XX wieku (koniec Galerii „Wyzwania Nowoczesności”, Galeria „Na żydowskiej ulicy”, Galeria „Zagłada”, Galeria „Powojnie”);
 - 3) powyżej 60 minut – brak możliwości zwiedzania z przewodnikiem, możliwe indywidualne wejście na wystawę po uprzednim potwierdzeniu przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
13. Muzeum wystawia faktury nie później niż do 15-ego 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.

§ 5.

Zwroty

1. Bilety indywidualne można zwracać w terminie do 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.
2. Bilety grupowe i usługę przewodnicką można zwracać w terminie do 5 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia. Po tym terminie Muzeum zwraca jedynie opłatę za bilety.
3. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu można dokonać w formie pisemnej przesyłając stosowne oświadczenie, mailowo pod adresem zwroty@polin.pl lub osobiście w kasach Muzeum.
4. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu należy wskazać: numer i datę rezerwacji, liczbę zwracanych biletów oraz sposób płatności.
5. Zwroty wpłaconych kwot będą dokonywane:
 - 1) w kasie Muzeum gotówką lub na kartę płatniczą zgodnie z formą, w jakiej płatność została wniesiona.
 - 2) na numer rachunku wskazany we wniosku o zwrot lub na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata online.
6. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu na wybrane wydarzenia. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie www.polin.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.

§ 6.

Ważność biletów

Bilet wstępu na wystawę stałą upoważnia do wstępu w dacie i o godzinie podanej na bilecie. Bilet na wystawę czasową jest ważny na cały dzień w godzinach otwarcia Muzeum.

§ 7.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych w systemie rezerwacji online udostępnianych przez użytkowników jest Muzeum Historii Żydów Polskich z siedzibą w Warszawie, ul. Anielewicza 6, 00-157 Warszawa. Dane osobowe przetwarzane są w celach i w zakresie związanym z korzystaniem przez użytkownika z systemu rezerwacji online, w tym przygotowania i realizacji sprzedaży biletów.
2. Podanie danych osobowych przez użytkownika ma charakter dobrowolny, lecz niezbędny do zakupu biletu. Użytkownikom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
3. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tj.: Dz.U. 2014 r. poz. 1182 z późn. zm.) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym.

§ 8.

Zasady bezpieczeństwa w Muzeum

1. Każda osoba zwiedzająca Muzeum zobowiązana jest stosować się do poniższych zasad bezpieczeństwa oraz do poleceń personelu.
2. Teren Muzeum jest chroniony oraz monitorowany.
3. Przy wejściu do Muzeum osoby wchodzące oraz ich bagaż poddawane są kontroli przy pomocy elektronicznych urządzeń skanujących.
4. Na teren Muzeum nie wolno wnosić dużych bagaży i plecaków, ani przedmiotów, które mogą zagrażać bezpieczeństwu, zdrowiu lub życiu innych. O niebezpiecznym charakterze takiego przedmiotu decydują odpowiednie służby Muzeum. Plecaki, torby, walizki, parasole oraz okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni.
5. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
6. Dzieci poniżej 12 roku życia mogą zwiedzać Muzeum wyłącznie pod nadzorem osoby dorosłej, przy czym pod opieką takiej osoby nie może znajdować się więcej niż troje dzieci poniżej 12 roku życia.
7. Maksymalna ilość osób uczestniczących w lekcji muzealnej to 33 osoby, pod opieką co najmniej 2 osób dorosłych.
8. Rodzicom dzieci poniżej 12 roku życia nie rekomendujemy zwiedzania Galerii Zagłada.
9. Zabrania się wstępu na teren Muzeum osobom nietrzeźwym lub pozostającym pod wpływem środków odurzających.
10. Zabrania się wnoszenia broni palnej i ostrych przedmiotów,
11. Zabrania się wprowadzania zwierząt (z wyłączeniem psa przewodnika).
12. Zabrania się przenoszenia elementów wyposażenia Muzeum poza jego teren.
13. Zabrania się niszczenia jakichkolwiek elementów wyposażenia Muzeum.
14. Zwiedzających obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na całym terenie Muzeum.
15. Zwiedzających obowiązuje całkowity zakaz spożywania alkoholu na całym terenie Muzeum poza miejscami do tego wyznaczonymi.

16. Należy unikać nadmiernego tłoku w jednym miejscu, przepychania się, biegania, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, wzbudzania niepokoju innych zwiedzających, stwarzania sytuacji zagrożenia. Zabrania się wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia.
17. Nie rekomendujemy zwiedzania dla osób cierpiących na lęki związane z przebywaniem w zamkniętych, ciasnych przestrzeniach (klaustrofobię).
18. Należy szczególnie uważać na wystając fragmenty wystawy, zakończone ostrymi krawędziami, wykonanymi ze szkła lub stwarzającymi niebezpieczeństwo przygniecenia, zmiżdżenia, skaleczenia czy też innego poważnego uszczerbku na zdrowiu.
19. W przypadku wystąpienia zdarzeń niepożądanych należy powiadomić o nich personel Muzeum i bezwzględnie podporządkować się jego poleceniom.
20. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Muzeum zastrzega sobie prawo do przerwania realizacji świadczonych usług.
21. W przypadku ogłoszenia komunikatu o ewakuacji lub akcji ratowniczej wszystkie osoby przebywające na terenie Muzeum zobowiązane są do bezzwłocznego opuszczenia budynku najbliższym wyjściem ewakuacyjnym i bezwzględnego podporządkowania się poleceniom pracowników Muzeum i ochrony.

§ 9.

Postanowienia końcowe

1. Muzeum zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia lub wyproszenia grupy zorganizowanej lub osób indywidualnych nieprzestrzegających postanowień Regulaminu.
2. Zakupienie biletu wstępu do Muzeum lub uczestnictwo w działaniach programowych oferowanych przez Muzeum są jednoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego regulaminu.
3. Regulamin jest dostępny na stronie Muzeum: www.polin.pl oraz w kasach Muzeum.
4. Regulamin obowiązuje od 01.01.2015r.
5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w szczególności w kasach i punkcie informacyjnym Muzeum.