

## REGULAMIN ZWIEDZANIA POLIN - MUZEUM HISTORII ŻYDÓW POLSKICH

### § 1.

#### Postanowienia ogólne

1. Regulamin zwiedzania 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:
  - 1) w poniedziałek, czwartek i piątek w godzinach od 10:00 do 18:00;
  - 2) w środę, sobotę i niedzielę w godzinach od 10:00 do 20:00.
4. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia Muzeum dostępne są na stronie internetowej [www.polin.pl](http://www.polin.pl) oraz w kasie Muzeum.
5. Kasa Muzeum czynna jest w następujących godzinach: 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. W dni, w które Muzeum organizuje inne wydarzenia programowe rozpoczynające się po godzinach otwarcia Muzeum, kasa będzie otwarta do 30 minut od rozpoczęcia wydarzenia.
6. Czwartek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania wystawy stałej.
7. Liczba zwiedzających przebywających w budynku i na wystawie stałej Muzeum jest ograniczona.
8. Dzieci w wieku do lat 12 mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
9. Rodzicom dzieci poniżej 12 roku życia nie rekomendujemy zwiedzania Galerii Zagłada.
10. Orientacyjny czas zwiedzania wystawy stałej to 2 godziny. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona przez zwiedzającego na zwiedzanie wystawy przez zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji.

### § 2.

#### Sprzedaż 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](http://www.polin.pl) oraz w kasie Muzeum.
3. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje również wydarzenia, na które wstęp jest bezpłatny; informacje dotyczące bezpłatnych wydarzeń są dostępne na stronie internetowej [www.polin.pl](http://www.polin.pl).
4. Zakup biletów oraz rezerwacja miejsc na wydarzenia jest możliwa pod warunkiem dostępności 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](http://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](http://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 można kupić najpóźniej na 120 minut przed zamknięciem Muzeum.
7. Bilety na zwiedzanie wystawy czasowej można kupić najpóźniej na 30 min przed zamknięciem Muzeum.
8. Zakupu biletów online można dokonać najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w kasie Muzeum.

9. 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](http://www.bilety.polin.pl) lub mailowo na adres [grupy@polin.pl](mailto: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 grup 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 wchodzą 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 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-osobowe lub 33-osobowe (dot. grup 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.**

##### **Sprzedaż i rezerwacja audioprzewodników dla grup zorganizowanych**

1. Rezerwacji usługi najmu audioprzewodników można dokonać przez stronę [www.bilety.polin.pl](http://www.bilety.polin.pl) najpóźniej dzień przed planowanym zwiedzaniem.
2. Rezerwacja jest możliwa w każdy dzień tygodnia (z wyłączeniem wtorku) dla grup od 10 do 50 osób w określonych przedziałach czasowych.
3. Rezerwacji audioprzewodników można dokonać pod warunkiem dostępności wolnych terminów i odpowiedniej liczby urządzeń.

4. Rezerwacja audioprzewodników uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu płatności przez elektroniczny system płatności PayU. Brak opłaty w ciągu 30 minut powoduje jej automatyczne anulowanie.
5. Grupa powinna stawić się w siedzibie Muzeum 10 minut przed godziną rozpoczęcia zwiedzania w celu uzupełnienia formularza: „Dane użytkownika audioprzewodnika”. Odmowa wypełnienia formularza przez opiekuna grupy jest równoznaczna z odmową wypożyczenia audioprzewodników.
6. Grupa jest zobowiązana do zwrotu audioprzewodników do wyznaczonej w zamówieniu godziny. W przypadku nie zwrócenia audioprzewodników do ww. godziny, Muzeum obciąży grupę opłatą w wysokości 10,00 zł od każdego audioprzewodnika za każdą kolejną rozpoczętą godzinę wypożyczenia audioprzewodników.
7. Z audioprzewodnika należy korzystać zgodnie z przeznaczeniem.
8. Urządzenia posiadają wgraną ścieżkę dźwiękową z nagraniem lektorem. Informacja o dostępnych językach znajduje się na stronie [www.polin.pl](http://www.polin.pl).

## **§ 6.**

### **Ważność biletów i zwroty**

1. Bilet wstępu na wystawę stałą upoważnia do wstępu w dacie i o godzinie podanej na bilecie.
2. Bilet na wystawę czasową jest ważny na cały dzień w godzinach otwarcia Muzeum
3. Bilety indywidualne można zwracać w terminie do późniejszym niż 3 dni (włącznie) przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia. Nie jest możliwy zwrot biletów indywidualnych nabytych krócej niż na 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.
4. 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.
5. Przewodnik z certyfikatem współpracujący z Muzeum może zwrócić bilety grupowe bez ponoszenia kosztów (ceny biletów i ceny tourguide'ów) do 3 dni przed zarezerwowanym terminem. W przypadku anulacji zwiedzania w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem, zwrotowi podlegają jedynie uiszczony ceny biletów.
6. Rezerwację audioprzewodników dla grup zorganizowanych można bezkosztowo odwołać w okresie do 3 dni kalendarzowych przed terminem zwiedzania. Po tym terminie Muzeum zwraca jedynie opłatę za bilety.
7. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu można dokonać w formie pisemnej przesyłając stosowne oświadczenie, mailowo pod adresem [zwroty@polin.pl](mailto:zwroty@polin.pl) lub osobiście w kasach Muzeum.
8. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu należy wskazać: numer i datę rezerwacji, liczbę zwracanych biletów oraz sposób płatności.
9. 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.
10. 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](http://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 uiszczony opłaty za bilety.

## **§ 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 w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieuprawnionym.

## **§ 8.**

### **Zasady bezpieczeństwa w Muzeum**

1. Teren Muzeum jest chroniony oraz monitorowany z wykorzystaniem elektronicznych systemów bezpieczeństwa.
2. Z wystawy stałej należy korzystać zgodnie z przeznaczeniem.
3. Zwiedzający jak i uczestnicy działań programowych mają bezwarunkowy obowiązek wykonywania poleceń pracowników ochrony Służby Ochrony Muzeum (SOM) i Działu Bezpieczeństwa Muzeum, które dotyczą porządku i bezpieczeństwa.
4. Przebywając na terenie Muzeum należy zachowywać się z należytą powagą i szacunkiem.
5. Zwiedzających obowiązuje ubiór stosowny do charakteru miejsca.
6. Zabrania się:
  - 1) wchodzenia w inne obszary niż przeznaczone dla uczestników organizowanych w Muzeum wydarzeń;
  - 2) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych;
  - 3) spożywania wyrobów alkoholowych, z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych;
  - 4) palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych;
  - 5) wbiegania i ślizgania się po posadzkach, powierzchniach pochylonych i stromych;
  - 6) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia;
  - 7) przepychania się, biegania, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, wzbudzania niepokoju innych zwiedzających, stwarzania sytuacji zagrożenia;
  - 8) rzucania wszelkimi przedmiotami;
  - 9) fotografowania i filmowania we wnętrzach z użyciem lamp błyskowych, dodatkowego oświetlenia, statywów oraz innych akcesoriów niezbędnych do profesjonalnego fotografowania i filmowania;
  - 10) fotografowania oraz filmowania elementów systemów bezpieczeństwa przy eksponatach oraz na salach ekspozycyjnych;
  - 11) wnoszenia broni, przedmiotów niebezpiecznych, materiałów wybuchowych, żrących i innych, które Służba Ochrona Muzeum uzna za niebezpieczne;
  - 12) wnoszenia alkoholu, środków psychoaktywnych i odurzających;
  - 13) wprowadzania zwierząt (z wyjątkiem psa przewodnika);
  - 14) przenoszenia elementów wyposażenia Muzeum poza jego teren;
  - 15) niszczenia jakichkolwiek elementów wyposażenia Muzeum, w tym w szczególności eksponatów i elementów wyposażenia wystawy stałej.
7. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
8. Przewodnik jest odpowiedzialny za dyscyplinę osób, które są przez niego oprowadzane. W szczególności do obowiązków przewodnika należy:
  - 1) przed wejściem na ekspozycję stałą lub wystawę czasową przygotowanie zwiedzających, w tym omówienie zasad zachowania się we wnętrzach (m.in., zakaz fotografowania z użyciem flesza);
  - 2) oprowadzanie tylko po wyznaczonych trasach i podporządkowanie się w trakcie oprowadzania wszelkim poleceniom i uwagom pracowników Muzeum;
  - 3) interweniowanie we wszystkich wypadkach nieodpowiedniego zachowania się oprowadzanych przez niego osób, a w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez nich zakazów.
9. Przewodnik i oprowadzane przez niego osoby nie mogą blokować trasy zwiedzania, wstępu do poszczególnych sal Muzeum, czy też dróg ewakuacji, jak również przeszkadzać w zwiedzaniu osobom indywidualnym, dzieciom i młodzieży uczestniczącej w lekcjach muzealnych, czy też członkom innych grup zwiedzających.
10. Maksymalna ilość osób uczestniczących w lekcji muzealnej to 33 osoby, pod opieką co najmniej 2 osób dorosłych.
11. Na teren Muzeum nie zostaną wpuszczone osoby:
  - 1) wnoszące przedmioty czy materiały niebezpieczne;
  - 2) będące pod wpływem alkoholu, środków psychoaktywnych lub odurzających;

- 3) których strój zawiera element obrażający inne osoby ze względu na wyznanie, religię, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne, płeć, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność lub przekonania polityczne;
- 4) których zachowanie obraża inne osoby ze względu na wyznanie, religię, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne, płeć, orientację seksualną, wiek, niepełnosprawność lub przekonania polityczne.
12. Przed wejściem na teren Muzeum osoby wchodzące są zobowiązane poddać się kontroli przy pomocy elektronicznych urządzeń skanujących.
13. Kontroli podlegają również wnoszone bagaże, niezależnie od wielkości. Aby wejść do Muzeum z bagażem, który nie mieści się w skanerze ich właściciele mają obowiązek podzielić go na części umożliwiające prześwietlenie.
14. Plecaki, torby, walizki, parasole, okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni. Zabrania się pozostawiania bagażu bez nadzoru na terenie Muzeum.
15. Służba Ochrony Muzeum na podstawie uprawnień wynikających z ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 r. o ochronie osób i mienia ma prawo do interwencji, odmowy wpuszczenia oraz wyproszenia z Muzeum osób, które nie przestrzegają zasad bezpieczeństwa Muzeum.
16. W trakcie poruszania się po terenie Muzeum należy szczególnie uważać na wystające fragmenty wystawy, zakończone ostrymi krawędziami, wykonanymi ze szkła lub stwarzającymi niebezpieczeństwo przygniecenia, zmiżdżenia, skaleczenia, czy też innego uszczerbku na zdrowiu.
17. W przypadku wystąpienia zdarzeń niepożądanych należy powiadomić o nich personel Muzeum i bezwzględnie podporządkować się jego poleceniom.
18. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Muzeum zastrzega sobie prawo do przerwania realizacji świadczonych usług.
19. 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 Służby Ochrony Muzeum.
20. Zwiedzający w przypadku zauważenia pożaru powinien niezwłocznie powiadomić pracownika Muzeum, lub Służbę Ochrony Muzeum, lub użyć przycisku Ręcznego Ostrzegacza Pożarowego (ROP).
21. Ludzi odciętych od dróg wyjścia, a znajdujących się w strefie zagrożenia, należy zebrać w pomieszczeniu najbardziej oddalonym od źródła pożaru, i w miarę posiadanych środków i istniejących warunków ewakuować na zewnątrz, przy pomocy sprzętu ratowniczego przybyłych jednostek straży pożarnej lub innych jednostek ratowniczych,
22. Przy silnym zadymieniu dróg ewakuacyjnych należy poruszać się w pozycji pochylonej, starając się trzymać głowę jak najniżej ze względu na mniejsze zadymienie panujące w dolnych partiach pomieszczeń i dróg ewakuacyjnych; usta i drogi oddechowe należy w miarę możliwości zasłaniać chustką zamoczoną w wodzie - sposób ten ułatwia oddychanie; podczas ruchu przez mocno zadymione odcinki dróg ewakuacyjnych należy poruszać się wzdłuż ścian, by nie stracić orientacji co do kierunku ruchu.

## **§ 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](http://www.polin.pl) oraz w kasach Muzeum.
4. Regulamin obowiązuje od 29 maja 2017.
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.