

Regulamin sprzedaży biletów i zwiedzania

Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN

Szczególne zasady obowiązujące w muzeum podczas stanu epidemii

W związku z wprowadzeniem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii, Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN (dalej: „Muzeum”) w celu realizacji ustawowego obowiązku, wprowadza szczególne zasady zwiedzania, które obowiązują do momentu odwołania stanu epidemii na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej:

- 1. Szczególne zasady zwiedzania Muzeum są nadrzędne w stosunku do zasad opisanych w paragrafach 1 – 9 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że stosowanie szczególnych zasad zwiedzania Muzeum nie zwalnia z obowiązku przestrzegania pozostałych postanowień niniejszego regulaminu.**
2. Wystawa stała jest ponownie otwarta dla zwiedzających od 1 sierpnia 2020 roku.
3. Wystawa czasowa jest otwarta dla zwiedzających od 26 czerwca 2020 roku.
4. **Godziny otwarcia Muzeum uległy zmianie.** Aktualne godziny otwarcia Muzeum dostępne są na stronie internetowej https://www.polin.pl/pl/podstawowe-informacje#godziny_otwarcia.
5. W budynku Muzeum oraz w poszczególnych jego pomieszczeniach może przebywać ograniczona liczba osób. Informacja o maksymalnej liczbie osób w poszczególnych częściach budynku umieszczona jest przed wejściem do budynku.
6. Dopuszczalna liczba osób zwiedzająca wystawy z przewodnikiem została zmieniona. Obowiązujące limity osób w grupach znajdują się na stronie internetowej www.polin.pl.
7. W zależności od stanu epidemii różne opcje zwiedzania wystaw (z przewodnikiem, z audio-przewodnikami, samodzielne) mogą być czasowo niedostępne. Aktualna oferta dostępna jest na stronie internetowej www.polin.pl.

8. Bilety wstępu na wystawę stałą i czasową upoważniają do wstępu w dniu i o godzinie podanej na bilecie.
9. Muzeum zastrzega sobie prawo do regulowania ruchu zwiedzających na wystawach. W przypadku zbyt dużej liczby zwiedzających wystawy w tym samym czasie, bileter lub pracownik Służby Ochrony Muzeum może czasowo wstrzymać wstęp na wystawy bez uwzględniania godziny wskazanej na bilecie.
10. Zwiedzający mają obowiązek utrzymania nakazanego dystansu społecznego (minimum 2 metry) stojąc w kolejkach do kas, toalet, przed wejściem na wystawy oraz podczas zwiedzania.
11. Na teren Muzeum wpuszczone zostaną jedynie osoby posiadające obowiązkowe wyposażenie higieniczne w postaci maseczki jednorazowej, maseczki wielorazowej, przyłbicy lub części odzieży stale zasłaniającej usta i nos (obowiązek zasłaniania ust i nosa nie dotyczy dzieci do lat 4 i osób posiadających przeciwwskazania zdrowotne).
12. Zalecane jest używanie rękawiczek jednorazowych podczas zwiedzania wystaw.
13. Muzeum zapewnia środki ochrony osobistej dla zwiedzających w postaci:
 - a) płynów do dezynfekcji rąk ustawionych w przestrzeniach ogólnie dostępnych i toaletach;
 - b) rękawiczek jednorazowych typu zrywka w przestrzeni szatni, kasy i wejść na wystawę stałą i czasową.
14. Muzeum zachęca do zakupu biletów przez Internet oraz do płatności bezgotówkowych w kasach.

§ 1.

Postanowienia ogólne

1. Regulamin sprzedaży biletów i zwiedzania Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów oraz zwiedzania Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN z siedzibą w Warszawie, ul. Anielewicza 6, 00-157 Warszawa.
2. Muzeum jest otwarte od poniedziałku do niedzieli – z wyłączeniem wtorku.

3. Godziny otwarcia Muzeum w poszczególne dni tygodnia:
 - 1) w poniedziałek i sobotę w godzinach od 09:00 do 20:00;
 - 2) w środę, czwartek, piątek i niedzielę w godzinach od 09:00 do 18:00.
4. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia Muzeum dostępne są na stronie internetowej www.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
5. Kasa Muzeum czynna jest w następujących godzinach:
 - 1) w poniedziałek i sobotę w godzinach od 09:00 do 20:00;
 - 2) w środę, czwartek, piątek i niedzielę w godzinach od 09:00 do 18:00;
 - 3) 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 oraz czasowej. Brak opłaty dotyczy tylko biletów wstępu na wystawy. Wszystkie dodatkowe usługi są płatne wg cennika, o którym mowa w § 2 ust. 3 Regulaminu.
7. Liczba zwiedzających przebywających w budynku Muzeum jest ograniczona.
8. Dzieci w wieku do lat 12 mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
9. Rodzicom z dziećmi poniżej 12. roku życia nie rekomenduje się zwiedzania Galerii „Zagłada”.
10. Orientacyjny czas zwiedzania wystawy stałej to 2 godziny, a wystawy czasowej to godzina. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona przez zwiedzającego na zwiedzanie przed 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. Zakupu biletów na zwiedzanie Muzeum i wydarzenia można dokonać na stronie internetowej www.bilety.polin.pl lub w kasie Muzeum.

3. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
4. 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.
5. Zakup biletów oraz rezerwacja miejsc na wydarzenia jest możliwa pod warunkiem dostępności miejsc.
6. Kasa przyjmuje płatność w polskich złotych (PLN) oraz akceptuje karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest przy stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej www.polin.pl.
7. Potrzebę wystawienia faktury VAT należy zgłosić w momencie zakupu biletów online lub w momencie rezerwacji w przypadku rezerwacji przez Biuro Obsługi Klienta.
8. W przypadku, gdy potrzeba wystawienia faktury VAT została zgłoszona w terminie późniejszym niż moment zakupu, Muzeum wystawi fakturę VAT w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.
9. Muzeum zastrzega sobie prawo do swobodnego zarządzania dostępnością biletów na poszczególne wydarzenia w różnych kanałach sprzedaży, tj. online, w kasie Muzeum, u zewnętrznych pośredników sprzedaży.

§ 3.

Sprzedaż i rezerwacja biletów na zwiedzanie samodzielne i wydarzenia

1. Zakupu biletów na zwiedzanie samodzielne oraz wydarzenia, a także rezerwacji na wydarzenia bezpłatne można dokonywać poprzez stronę internetową www.bilety.polin.pl oraz w kasie Muzeum.
2. W ramach zwiedzania indywidualnego każda osoba w ramach jednej rezerwacji może kupić do 9 biletów lub zarezerwować do 2 wejściówek na wydarzenia bezpłatne.
3. Grupy zorganizowane liczące co najmniej 10 osób są uprawnione do zakupu biletów grupowych na zwiedzanie samodzielne, tj. bez przewodnika.

4. Bilet zakupiony w kasie należy okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
5. Po opłaceniu zamówienia internetowego system sprzedaży generuje bilety elektroniczne, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
6. Przy dokonywaniu bezpłatnej rezerwacji online system sprzedaży generuje elektroniczne wejściówki, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu.
7. Bilety zakupione online i otrzymane drogą mailową po realizacji zamówienia należy okazać bileterowi lub osobie prowadzącej wydarzenie przy wejściu na wystawę lub wydarzenie. Bilety należy okazać w formie papierowego wydruku lub w formie elektronicznej na wyświetlaczu urządzenia mobilnego. W przypadku zakupu biletu ulgowego, należy okazać również dokument uprawniający do ulgi.
8. W przypadku dokonywania bezpłatnej rezerwacji online na wydarzenia odbywające się w Muzeum, należy okazać bileterowi przy wejściu na wydarzenie bilet bezpłatny wygenerowany przez system rezerwacji. Bilet należy okazać w formie papierowego wydruku lub w formie elektronicznej na wyświetlaczu urządzenia mobilnego.
9. Bilet na zwiedzanie wystawy stałej można kupić najpóźniej na 60 minut przed zamknięciem Muzeum.
10. Bilety na zwiedzanie wystawy czasowej można kupić najpóźniej na 30 minut przed zamknięciem Muzeum.
11. Zakupu biletów online można dokonać najpóźniej na 30 minut przed rozpoczęciem wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w kasie Muzeum.
12. Zamówione 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.
13. W przypadku, gdy wydarzenie rozpoczyna się lub odbywa poza Muzeum, informacja o miejscu zbiórki jest podawana w opisie wydarzenia na stronie internetowej www.polin.pl.

§ 4.

Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych na zwiedzanie z przewodnikiem

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych z przewodnikiem jest możliwe po dokonaniu zakupu za pośrednictwem strony internetowej www.bilety.polin.pl lub uprzedniej rezerwacji mailowej zgłoszonej na adres grupy@polin.pl w godz. 9:00 – 17:00 od poniedziałku do piątku.
2. Do oprowadzania po Muzeum są upoważnieni wyłącznie przewodnicy posiadający stosowny certyfikat wystawiony przez Muzeum.
3. W przypadku, gdy osoby oprowadzające grupy nie posiadają certyfikatu, uprawniony pracownik Muzeum może wezwać do zaprzestania oprowadzania. Niedostosowanie się do wezwania będzie skutkowało wezwaniem przez pracownika Służby Ochrony Muzeum do opuszczenia wystawy przez osobę nieuprawnioną do oprowadzania.
4. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez przewodnika to 25 osób. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 25 osób będą dzielone na mniejsze grupy.
5. Oprowadzanie grup liczących powyżej 9 osób odbywa się wyłącznie z użyciem tourguidów. Grupom zamawiającym oprowadzanie z przewodnikiem, Muzeum zapewnia tourguidy w cenie oprowadzania.
6. Wejścia na wystawę stałą odbywają się o wyznaczonych godzinach. Grupy wchodzą na wystawę stałą co 15 lub 30 minut.
7. Oprowadzanie po Muzeum odbywa się w języku polskim. Oprowadzanie w innym języku uzależnione jest od dostępności przewodnika.
8. Grupy zorganizowane mogą zarezerwować bilety online na minimum 14 dni przed planowaną datą zwiedzania. Rezerwacja biletów w okresie krótszym niż 14 dni przed planowaną datą zwiedzania jest możliwa wyłącznie drogą mailową pod adresem grupy@polin.pl w miarę dostępnych terminów.

9. Mailowa rezerwacja zwiedzania uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu opłaty przez elektroniczny system płatności internetowych lub w kasie na 14 dni przed terminem zwiedzania.
10. Bilety zarezerwowane online należy opłacić w ciągu 48 godzin od dokonania rezerwacji terminu. Brak opłacenia rezerwacji w terminie powoduje jej automatyczne anulowanie.
11. Po opłaceniu rezerwacji internetowej system sprzedaży generuje bilety elektroniczne, które są wysyłane jako plik pdf na adres mailowy podany w zamówieniu. Grupa zobowiązana jest do okazania bileterowi wydrukowanych biletów.
12. Jednorazowo można dokonać 3 rezerwacji, w każdej po 2 grupy 25-osobowe. Każde zamówienie musi być opłacone oddzielnie.
13. Wejście grupy na wystawę stałą następuje w określonym na bilecie dniu i o określonej godzinie.
14. W przypadku spóźnienia grupy na zwiedzanie z zamówionym wcześniej przewodnikiem oprowadzanie ulega skróceniu o czas spóźnienia, a jego przebieg ustala przewodnik. Gdy spóźnienie wynosi:
 - 1) powyżej 60 minut (zwiedzanie 2-godzinne oraz spacer z wyjściem poza Muzeum) – brak możliwości zwiedzania z przewodnikiem, możliwe indywidualne wejście na wystawę po uprzednim potwierdzeniu przez pracownika Biura Obsługi Klienta;
 - 2) powyżej 30 minut (zwiedzanie 1,5-godzinne) – brak możliwości zwiedzania z przewodnikiem, możliwe indywidualne wejście na wystawę po uprzednim potwierdzeniu przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
15. W przypadku nieobecności lub dłuższego spóźnienia (powyżej 15 minut) z przyczyn losowych zamówionego wcześniej za pośrednictwem Muzeum przewodnika, Muzeum zwróci opłatę za usługę przewodnicką. Równocześnie grupa może uzgodnić z koordynatorem Biura Obsługi Klienta inną formę zwiedzania: z audioprzewodnikami (w ramach ich dostępności) lub zwiedzanie samodzielnie.

§ 5.

Rezerwacja i wypożyczenie audioprzewodników dla grup zorganizowanych

1. Rezerwacji usługi wypożyczenia audioprzewodników można dokonać wyłącznie przez stronę www.bilety.polin.pl najpóźniej dwa dni 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 internetowych. Brak opłaty w ciągu 30 minut powoduje jej automatyczne anulowanie.
5. Grupa powinna stawić się w Muzeum 10 minut przed godziną rozpoczęcia zwiedzania w celu uzupełnienia formularza „Dane użytkownika audioprzewodnika”. Odmowa wypełnienia formularza przez opiekuna grupy jest równoznaczna z rezygnacją z wypożyczenia audioprzewodników.
6. Liczba rezerwowanych i wypożyczanych audioprzewodników musi być taka sama jak liczba uczestników grupy.
7. Audioprzewodniki są wypożyczane na 3 godziny. Grupa jest zobowiązana do zwrotu audioprzewodników do wyznaczonej w zamówieniu godziny. W przypadku niezwrócenia audioprzewodników do wyznaczonej godziny, Muzeum obciąży grupę opłatą w wysokości 10 PLN od każdego audioprzewodnika za każdą kolejną rozpoczętą godzinę wypożyczenia audioprzewodników po ustalonej w zamówieniu godzinie zwrotu.
8. W przypadku spóźnienia grupy na zwiedzanie z audioprzewodnikami wynoszącego powyżej 1,5 godziny, zarezerwowane audioprzewodniki nie będą już dostępne dla grupy.
9. Z audioprzewodnika należy korzystać zgodnie z przeznaczeniem.
10. Urządzenia posiadają wgraną ścieżkę dźwiękową z nagraniem lektorem. Informacja o dostępnych językach znajduje się na stronie www.polin.pl.

§ 6.

Wydarzenia online

1. Wydarzenia online odbywają się na platformie ZOOM.
2. Dostęp do wydarzenia będzie możliwy punktualnie w dniu i o godzinie rozpoczęcia danego wydarzenia.
3. Dane do logowania przesłane przez organizatora upoważniają do jednorazowego udziału w wydarzeniu.
4. Jeśli w trakcie wydarzenia online po stronie uczestnika wystąpią kłopoty techniczne uniemożliwiające udział w wydarzeniu online, Muzeum ma prawo odwołania wydarzenia, wówczas opłata za wydarzenie nie podlega zwrotowi.
5. W przypadku wystąpienia problemów technicznych występujących po stronie Muzeum i uniemożliwiających rozpoczęcie spotkania online w ciągu 15 minut od wskazanej przez Muzeum godziny rozpoczęcia lub przerwy technicznej przekraczającej 15 min, opłata za udział w wydarzeniu zostanie zwrócona w całości.
6. Niedozwolone jest rejestrowanie zapisów audio bądź video wydarzeń online, tj. nagrywanie oraz wykonywanie zdjęć lub zrzutów ekranu, bez wyraźnej zgody osoby prowadzącej wydarzenie.
7. Nieprzestrzeganie zasad porządku, ustalonych między prowadzącym a uczestnikami, może skutkować ograniczeniem aktywności uczestnika w aplikacji poprzez czasowe wyłączenie głosu lub poprzez usunięcie uczestnika z wydarzenia online.
8. Biletów na wydarzenia online zakupionych przez stronę www.bilety.polin.pl na konkretny termin nie można wymienić na bilety na wydarzenie online odbywające się w innym terminie. W przypadku braku możliwości wykorzystania zakupionych biletów należy zgłosić zwrot przed upłynięciem terminu, a następnie dokonać ponownego zakupu biletów online.
9. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany formy i zasad rezerwacji oraz godzin logowania na wybrane wydarzenia, a także do odwołania wydarzenia. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie www.polin.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 uiszczonej opłaty za bilety lub usługi.

10. Zasady sprzedaży i rezerwacji biletów na wydarzenia online dla klientów indywidualnych:

- 1) Zakupu biletów na wydarzenia online dla klientów indywidualnych można dokonywać poprzez stronę internetową www.bilety.polin.pl w ramach dostępnych miejsc;
- 2) Rezerwacja uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu opłaty przez elektroniczny system płatności internetowych. Brak opłacenia rezerwacji w ciągu 30 minut powoduje jej automatyczne anulowanie;
- 3) Po zaksięgowaniu płatności zostanie wysłany na adres e-mail link do wydarzenia online. Zabronione jest udostępnianie linku osobom niebędącym uczestnikami danego wydarzenia;
- 4) Po zalogowaniu na platformę ZOOM prowadzący będzie weryfikował uczestników na podstawie listy np. wg adresu mailowego podanego przy rezerwacji;
- 5) Organizator zastrzega sobie możliwość usuwania i blokowania osób, które nie będą zapisane na listę uczestników;
- 6) Bilety na wydarzenie online zorganizowane dla klientów indywidualnych można zwracać w terminie do 3 dni przed zarezerwowanym terminem wydarzenia (bez uwzględnienia tego terminu). Rezygnacji można dokonać, pisząc na adres zwroty@polin.pl. W wiadomości należy wskazać: numer i datę rezerwacji oraz sposób płatności;
- 7) Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem wydarzenia.

11. Zasady sprzedaży i rezerwacji terminów na wydarzenia online dla grup zorganizowanych:

- 1) Grupy zorganizowane mogą zarezerwować termin na wydarzenie online minimum na 7 dni przed planowaną datą wydarzenia drogą mailową, pisząc na adres grupy@polin.pl lub/i rezerwacje@polin.pl. Rezerwacja jest możliwa w miarę dostępnych terminów;
- 2) Maksymalna liczba uczestników jest zależna od wybranego wydarzenia;
- 3) Mailowa rezerwacja terminu na wydarzenie zorganizowane dla grupy uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu opłaty przez elektroniczny system płatności internetowych lub w kasie na 7 dni przed terminem wydarzenia. Brak opłacenia rezerwacji w terminie powoduje jej automatyczne anulowanie;
- 4) Po zaksięgowaniu płatności instrukcja logowania na wydarzenie online zostanie wysłana osobie zamawiającej najpóźniej 5 dni przed terminem wydarzenia wraz z linkiem do aplikacji ZOOM. Osoba zamawiająca w ramach grupy ma obowiązek udostępnienia uczestnikom instrukcji oraz linku do wydarzenia online;
- 5) Zabronione jest udostępnianie linku osobom niebędącym uczestnikami danego wydarzenia;
- 6) Osoba zamawiająca upoważnia Muzeum do przekazania osobie prowadzącej wydarzenie online swojego numeru telefonu podanego przy rezerwacji oraz imienia i nazwiska, w celu ewentualnego kontaktu przed wydarzeniem i konsultacji szczegółów dotyczących grupy oraz/lub w razie problemów z przeprowadzeniu wydarzenia online, w tym problemów technicznych z urządzeniem, aplikacją bądź połączeniem z Internetem;
- 7) Osoba zamawiająca i uczestnicy są zobowiązani uruchomić program do przeprowadzenia wydarzenia online (za pomocą aplikacji lub poprzez przesłany przy rezerwacji link) 5 minut przed ustaloną godziną rozpoczęcia zajęć. W sytuacji, gdy w ciągu 15 min. od ustalonej godziny rozpoczęcia wydarzenia online, żaden z uczestników nie uruchomi programu do prowadzenia wydarzenia online, prowadzący ma prawo skrócić o ten czas zajęcia lub je

odwołać w przypadku braku kontaktu z osobą zamawiającą. Nie ma wówczas możliwości ubiegania się o zwrot pieniędzy.

- 8) Osoba zamawiająca ma obowiązek uczestniczyć w wydarzeniu online przez cały czas jego trwania i wspomagać osobę prowadzącą w utrzymaniu porządku podczas wydarzenia;
- 9) W przypadku jakichkolwiek problemów z uczestnictwem grupy w wydarzeniu online, w tym problemów technicznych z urządzeniem, aplikacją bądź połączeniem z Internetem przed lub w trakcie zajęć, osoba zamawiająca lub opiekun grupy zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić o tym prowadzącego (telefonicznie) lub/oraz Muzeum (mailowo na adres grupy@polin.pl lub/i rezerwacje@polin.pl);
- 10) Bilety na wydarzenie online dla grup zorganizowanych można zwracać w terminie do 3 dni roboczych przed zarezerwowanym terminem wydarzenia (bez uwzględnienia tego terminu). Rezygnacji można dokonać, pisząc na adres zwroty@polin.pl. W wiadomości należy wskazać: numer i datę rezerwacji oraz sposób płatności;
- 11) W przypadku odwołania rezerwacji w terminie krótszym, niż wskazany w pkt. 10), Muzeum nie dokonuje zwrotu uiszczonych opłat.

§ 7.

Ważność biletów i zwroty

1. Bilety wstępu na wystawy stałą i czasową dla grup zorganizowanych upoważniają do wstępu w dniu i o godzinie podanej na biletach.
2. Bilety wstępu na samodzielne zwiedzanie wystawy stałej i czasowej dla indywidualnych zwiedzających upoważniają do wstępu w dniu podanym na bilecie i są ważne przez cały dzień w godzinach otwarcia Muzeum.
3. Bilety na zwiedzanie samodzielne lub wydarzenia można zwracać w terminie do 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia (bez uwzględnienia

tego terminu). Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.

4. W przypadku opłacenia biletów na zwiedzanie samodzielne lub wydarzenia i niezwrócenia ich w terminie 3 dni przed terminem zwiedzania lub wydarzenia, bilety nie podlegają zwrotowi i uznaje się je za sprzedane.
5. Bilety na zwiedzanie z wcześniej zamówionym przewodnikiem i opłatą za usługę przewodnicką można zwracać łącznie w terminie do 5 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Po tym terminie (najpóźniej w dzień zwiedzania) Muzeum zwraca jedynie opłatę za bilety.
6. Bilety na zwiedzanie z przewodnikiem w ramach spacerów z możliwością dołączenia do grupy można zwracać w terminie do 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania.
7. Zwrot kosztów wydarzeń online dla osób indywidualnych określa § 6 ust.10 pkt 6), a dla grup zorganizowanych § 6 ust. 11 pkt 10).
8. Przewodnik posiadający certyfikat przyznany przez Muzeum i współpracujący z Muzeum może zwrócić bilety bez ponoszenia kosztów (ceny biletów i ceny tourguidów) do 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). W przypadku rezygnacji z biletów w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania (najpóźniej w dniu wizyty), zwrotowi podlegają jedynie uiszczone ceny biletów.
9. Rezerwację audioprzewodników dla grup zorganizowanych można bezpłatnie odwołać w okresie do 3 dni przed terminem zwiedzania (bez uwzględnienia tego terminu). Po tym terminie Muzeum zwraca jedynie opłatę za bilety, z którymi powiązana była rezerwacja audioprzewodników.
10. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu można dokonać poprzez przesłanie stosownego oświadczenia mailowo na adres zwroty@polin.pl lub osobiście w kasach Muzeum.

11. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu lub z rezerwacji audioprzewodników należy wskazać: numer i datę rezerwacji, liczbę zwracanych biletów oraz sposób płatności.
12. Zwroty uiszczonych opłat będą dokonywane:
 - 1) w kasie Muzeum – gotówką lub na kartę płatniczą, zgodnie z formą, w jakiej płatność została wniesiona; w celu uzyskania zwrotu należy okazać oryginał dowodu zakupu (paragon fiskalny lub fakturę VAT);
 - 2) w ciągu 5 kolejnych dni roboczych na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata w systemie płatności internetowych lub przelewem tradycyjnym.
13. Biletów zakupionych online nie można wymienić na inny termin lub inny rodzaj biletu. W takiej sytuacji należy zgłosić zwrot biletów (o ile czas przewidziany na zwrot jeszcze nie upłynął), a następnie dokonać ponownego zakupu biletów online.
14. Muzeum w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin wstępu na wybrane wydarzenia, a także do odwołania wydarzenia. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie www.polin.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 uiszczonej opłaty za bilety lub usługi.
15. Reklamacje dotyczące spraw innych niż zwroty można składać w terminie 14 dni od momentu zakupu lub daty wydarzenia, na które dokonano zakupu biletów, mailowo na adres opinie@polin.pl lub listownie na adres Muzeum Historii Żydów Polskich, ul. Anielewicza 6, 00-157 Warszawa. Muzeum rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.
16. Zwroty biletów zakupionych u pośredników sprzedaży podlegają regulaminom tychże pośredników i należy je zgłaszać w miejscu, w którym zostały nabyte.

§ 8.

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w systemie rezerwacji online jest Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN z siedzibą w Warszawie (00-157) ul. Anielewicza 6.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże niezbędne do rezerwacji i zakupu biletów lub usług. Konsekwencją niepodania danych osobowych wymaganych przez Muzeum jest brak możliwości realizacji zamówienia i świadczenia usług.
3. W Muzeum został wyznaczony Inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować poprzez email iod@polin.pl, lub telefonicznie tel. 22 471 03 41.
4. Dane osobowe przetwarzane będą w celu związanym z korzystaniem przez użytkowników z systemu rezerwacji i sprzedaży, w tym przygotowania i realizacji sprzedaży biletów lub usług na podstawie zgody osoby, której dane dotyczą w związku z art. 6 ust. 1 pkt a) i b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 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**”). Katalog zbieranych i przetwarzanych danych osobowych zależy od rodzaju podmiotu, na którego rzecz dokonywane są rezerwacja i zakup biletów lub usług:
 - 1) w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz osoby fizycznej lub prawnej z paragonem:
 - a) dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, kod pocztowy;
 - b) dane opcjonalne: numer telefonu, nazwa firmy/instytucji;
 - 2) w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz osoby fizycznej z fakturą VAT:
 - a) dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, adres zamieszkania (ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - b) dane opcjonalne: numer telefonu, numer PESEL;

- 3) w przypadku rezerwacji i zakupu przez osobę fizyczną na rzecz podmiotu gospodarczego z fakturą VAT:
 - a) dane obowiązkowe: imię i nazwisko, adres e-mail, kraj, pełne dane podmiotu gospodarczego do faktury VAT (nazwa, numer NIP, adres tj. ulica, numer budynku i/lub lokalu, kod pocztowy, miejscowość);
 - b) dane opcjonalne: numer telefonu.
5. Odbiorcami danych osobowych przetwarzanych w ramach systemu rezerwacji online mogą być: dostawcy systemów informatycznych oraz usług IT, badania jakości obsługi, dochodzenia należności, usługi prawne, analityczne, marketingowe, operatorzy systemów płatności elektronicznych oraz banki w zakresie realizacji płatności, organy uprawnione do otrzymania tych danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do wykonania wszystkich obowiązków wynikających ze sprzedaży biletów lub usług. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu świadczenia usług drogą elektroniczną – przez czas świadczenia usług drogą elektroniczną. W przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu kierowania przez Muzeum treści marketingowych – do czasu wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych osobowych w tym zakresie. Po tym okresie dane osobowe będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości.
8. Każdą z wyrażonych zgód na przetwarzanie danych osobowych można wycofać w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Dla celów dowodowych wycofanie zgody powinno mieć formę pisemną wysłaną na adres (Warszawa (00-157) ul. Anielewicza 6) lub elektroniczną (wiadomość email na adres iod@polin.pl).
9. Podmiot danych ma prawo dostępu do treści przekazanych danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez

wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

10. Podmiot danych ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego w razie uznania, iż przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO oraz przepisy ustawy z dnia 10 maja 2018 o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019, poz. 1781).
11. Dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również będą profilowane.

§ 9.

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 wydarzeń 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 pochyłych i stromych;

- 6) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia;
 - 7) przepychania się, biegania, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, kładzenia się na podłodze, 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 alkoholu, środków psychoaktywnych i odurzających;
 - 12) wprowadzania zwierząt (z wyjątkiem psa przewodnika);
 - 13) przenoszenia elementów wyposażenia Muzeum poza jego teren;
 - 14) niszczenia jakichkolwiek elementów wyposażenia Muzeum, w tym w szczególności eksponatów i elementów wyposażenia wystawy stałej;
 - 15) dokonywania nagrań oprowadzań przewodnickich bez uprzedniego uzyskania zgody przewodnika.
7. Zabrania się wnoszenia na teren Muzeum środków przymusu bezpośredniego, broni, przedmiotów niebezpiecznych, materiałów wybuchowych, żrących i innych, które Służba Ochrona Muzeum uzna 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 o środkach przymusu bezpośredniego i broni palnej (Dz.U z 2017, poz. 1120).
 8. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osobę lub osoby pozostające pod ich opieką.
 9. Za dyscyplinę grupy odpowiedzialny jest opiekun grupy/nauczyciel.
 10. Do obowiązków przewodnika i edukatora 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, zakaz nagrywania oprowadzania bez zgody przewodnika/edukatora);
 - 2) poruszanie się tylko po wyznaczonych trasach i podporządkowanie się w trakcie oprowadzania/prowadzenia zajęć wszelkim poleceniom i uwagom pracowników Muzeum odpowiedzialnych za bezpieczeństwo;
 - 3) interweniowanie (np. zwrócenie uwagi, powiadomienie pracowników Służby Ochrony Muzeum) w przypadku zauważenia nieodpowiedniego zachowania się oprowadzanych przez niego osób, a w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez nich zakazów.
11. Przewodnik/edukator 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 warsztatach, czy też członkom innych grup zwiedzających.
12. Maksymalna liczba osób uczestniczących w warsztatach edukacyjnych to 30 osób (plus opiekunowie).
13. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmiany liczby osób uczestniczących w wydarzeniach, zwiedzaniu z przewodnikiem oraz z wykorzystaniem audioprzewodników. Każdorazowa zmiana wiąże się z uzyskaniem zgody kierownika odpowiedniej Sekcji.
14. 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.
15. Przed wejściem na teren Muzeum osoby wchodzące są zobowiązane poddać się kontroli przy pomocy elektronicznych urządzeń skanujących.
16. Kontroli podlegają również wnoszone bagaże, niezależnie od wielkości. Aby wejść do Muzeum z bagażem, który nie mieści się w skanerze ich posiadacze mają obowiązek podzielić go na części umożliwiające prześwietlenie.
17. Plecaki, torby, walizki, parasole, okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni. Zabrania się pozostawiania bagażu bez nadzoru na terenie Muzeum.
18. Służba Ochrony Muzeum na podstawie uprawnień wynikających z ustawy z dnia 22 sierpnia 1997 o ochronie osób i mienia (Dz.U z 2019, poz. 1495) ma prawo do interwencji, odmowy wpuszczenia oraz wyproszenia z Muzeum osób, które nie przestrzegają zasad bezpieczeństwa Muzeum.
19. 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.
20. W przypadku wystąpienia zdarzeń niepożądanych należy powiadomić o nich personel Muzeum i bezwzględnie podporządkować się jego poleceniom.
21. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Muzeum zastrzega sobie prawo do przerwania realizacji świadczonych usług.
22. 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.

23. Zwiedzający w przypadku zauważenia pożaru powinien niezwłocznie powiadomić pracownika Muzeum, lub Służbę Ochrony Muzeum, lub użyć przycisku Ręcznego Ostrzegacza Pożarowego (ROP).

§ 10.

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. 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 lub mailowo na adres opinie@polin.pl.
5. W przypadku, gdy dla danego wydarzenia lub grupy wydarzeń istnieje odrębny regulamin, jego postanowienia mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu sprzedaży biletów i zwiedzania Muzeum Historii Żydów Polskich POLIN.
6. Regulamin sporządzony został w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersjami językowymi Regulaminu, obowiązująca będzie wersja polska.