



**REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW  
MUZEUM ŚLĄSKIEGO  
W KATOWICACH**

**§ 1**

**Warunki ogólne**

1. Zwiedzanie ekspozycji w Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.
2. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje również wydarzenia, na które wstęp jest bezpłatny; informacje dotyczące bezpłatnych wydarzeń są dostępne na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) oraz w drukowanych folderach informacyjnych.
3. Zakupu biletów na wszelkie wydarzenia odpłatne można dokonywać w kasach Muzeum oraz online za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
4. Kasy Muzeum przyjmują płatność w PLN oraz akceptują karty płatnicze - informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest na stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
5. Informacja o rodzajach i trybach płatności online za bilety dostępna jest na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
6. 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.
7. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia innych opłat za zwiedzanie i różnego rodzaju wydarzenia organizowane i/lub odbywające się w Muzeum.
8. Z uwagi na określone przepisy bezpieczeństwa Muzeum zastrzega sobie prawo do regulowania liczby biletów, jakie mogą zostać sprzedane.
9. Każdy bilet sprawdzany jest przez pracownika obsługi muzealnej poprzez skanowanie kodu kreskowego widniejącego na bilecie.
10. Bilety zakupione w kasach Muzeum zawierają specjalne karty RFID umożliwiające posiadaczowi biletu korzystanie z różnych aplikacji dostępnych w aktualnej ofercie programowej Muzeum. Szczegóły i rodzaje aplikacji dostępne są na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).

**§ 2**

**Sprzedaż biletów**

1. Bilety sprzedawane są:
  - a. w kasach Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie
  - b. poprzez stronę internetową [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).





2. Bilet zakupiony w kasie należy okazać pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
3. 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 rezerwacji.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Bilety zakupione online nie umożliwiają korzystania z czytnika RFID. Istnieje możliwość bezpłatnej wymiany biletu zakupionego online na bilet z kartą RFID. Taka wymiana odbywa się w kasach Muzeum.
8. Zakupu biletów online można dokonać najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w kasie Muzeum.
9. W przypadku wydarzeń z ograniczoną liczbą miejsc dostępność biletów jest uzależniona od stopnia ich bieżącej zajętości.
10. Zakupu biletów grupowych, uprzednio zarezerwowanych, można dokonywać online po otrzymaniu (na podany w procesie rezerwacji adres e-mail) specjalnie wygenerowanego linka do płatności.
11. 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 uzyskania pieczętki oraz bezpłatnego biletu zawierającego kod RFID. Bilety wspólne ważne są 3 miesiące od daty zakupu i mogą być wykorzystane jednokrotnie w każdym z Muzeów.





### §3

#### Rezerwacja biletów dla klientów indywidualnych

1. Można dokonywać bezpłatnej rezerwacji biletów na zwiedzanie i wydarzenia odbywające się w Muzeum. Rezerwacja online dostępna jest poprzez stronę internetową Muzeum [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) i dotyczy tylko wybranych terminów zwiedzania.
2. Rezerwacja online biletów dla klientów indywidualnych jest generowana automatycznie w procedurze zakupu. Rezerwacja taka jest aktywna przez 30 minut od czasu jej aktywowania, do momentu zakupu biletu zakończonego dokonaniem za niego zapłaty online. W przypadku braku finalizacji zakupu biletu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
3. Klient indywidualny może zarezerwować/zakupić do 9 szt. biletów normalnych lub ulgowych.

### §4

#### Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) lub w kasie Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie lub drogą e-mailową pod adresem [obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl).
2. Minimalna liczebność grupy zorganizowanej to 10 osób.
3. Zarezerwowane bilety należy opłacić zgodnie z procedurą zakupu w zakładce „Ceny biletów/bilety online” wskazaną na stronie internetowej Muzeum [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) (w przypadku rezerwacji online) lub w kasie Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie (w każdej innej formie rezerwacji, w tym online).
4. 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. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie rezerwacji wybrać opcję „Faktura VAT” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Muzeum nie wystawia faktur przelewowych lub Pro Forma.





1. Bilet wstępu upoważnia do jednokrotnego wstępu na ekspozycje lub wydarzenie Muzeum za wyjątkiem imiennego biletu rocznego, który upoważnia do nielimitowanego wchodzenia na ekspozycje Muzeum (z wyłączeniem wydarzeń nie będących wystawą stałą lub czasową) w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie.
2. Wejście na ekspozycję Muzeum lub wydarzenie jest możliwe tylko w dniu określonym na bilecie, przy czym godzina wejścia na ekspozycję z uwagi na jej dużą powierzchnię jest uzależniona od zwiedzającego, ale nie powinna przekroczyć godz. 18.30.

§6  
Bilety w systemie RFID

1. System RFID zamieszczony w biletach Muzeum Śląskiego umożliwia osobom zainteresowanym prześledzenie i podsumowanie swojej trasy zwiedzania.
2. Aby skorzystać z narzędzia systemu RFID, należy zarejestrować się na stronie internetowej [muzeumslaskie.bilety.pl](http://muzeumslaskie.bilety.pl), podając:
  - e-mail,
  - hasło,
  - imię,
  - nazwisko,
  - numer biletulub zalogować się, podając e-mail i hasło.

§7  
Zwroty

1. W przypadku, gdy biletowane wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, posiadacz biletu może oddać zakupiony bilet z żądaniem zwrotu wpłaconej kwoty.
2. Zwroty za bilety zakupione w kasach Muzeum są dokonywane w kasach Muzeum lub w przypadku transakcji online przelewem na wskazane konto. Warunkiem dokonania zwrotu jest posiadanie zakupionego i niewykorzystanego biletu.
3. W przypadku płatności kartą zwrot nastąpi na kartę, z której dokonana została płatność. Warunkiem jego otrzymania jest posiadanie zakupionego biletu oraz dowodu zakupu biletu w postaci paragonu fiskalnego lub potwierdzenia transakcji zakupu.
4. Zwroty za bilety zakupione online dokonywane są bezpośrednio na konto, z którego została dokonana płatność za zwracany bilet. Warunkiem otrzymania zwrotu jest posiadanie dokumentu zakupu biletu oraz kuponu otrzymanego w procesie realizacji zamówienia.
5. Otrzymanie zwrotu jest możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego.





6. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi oraz wymianie na bilety w innej cenie lub na inne wydarzenie czy też inny termin wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.

## § 8

### Reklamacje

1. Zwiedzający może złożyć reklamacje dotyczące usługi rezerwacji, zakupu biletów drogą elektroniczną oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum w ciągu 14 dni kalendarzowych od wyznaczonego terminu wydarzenia.
2. Informujemy, że 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. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości reklamacyjnej w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy programu pocztowego Muzeum.
6. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji zostanie wysłane do zwiedzającego drogą e-mailową. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje zwiedzającego drogą elektroniczną na adres wskazany w reklamacji w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty jej wpływu.
7. 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 2014 r., poz. 827).

## § 9

### 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), informuję że:
2. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 pkt b RODO, w celu świadczenia usługi sprzedaży biletu on-line.





3. Podanie danych osobowych jest niezbędne u celu realizacji umowy związanej z zakupem biletu.
4. Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (Kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Lichtenstein i Norwegia),
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres do momentu wygaśnięcia roszczeń jak również wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych.
6. 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 zawiadomi Pani/Pan Administratora w formie pisemnej.
7. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych: [iod@muzeumslaskie.pl](mailto:iod@muzeumslaskie.pl)
8. Zgodnie z obowiązującym prawem uzyskane dane możemy przekazywać podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, np. podwykonawcom naszych usług oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa np. sądom lub organom do tego uprawnionym.
9. Osoba podająca dane ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r (RODO).

## § 10

### 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 sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. Muzeum ma prawo odmówić uznania ważności biletów, których stan uniemożliwia identyfikację transakcji zakupu. Dotyczy to również biletów zagubionych przez zamawiającego.
4. Zamawiający przy dokonywaniu rezerwacji biletów i/lub zakupie 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 siecią Internet, 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 26 lipca 2010 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz.U. z 2010 r., nr 138, poz. 930) 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. Brak możliwości zakupu biletów nie zwalnia zwiedzającego z obowiązku jego posiadania w celu skorzystania z oferty programowej Muzeum.

## § 11

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

1. Bilety są sprzedawane i obowiązują na wyznaczoną przez Muzeum Śląskie godzinę wejścia, zgodnie z harmonogramem zwiedzania dostępnym w systemie rezerwacji i sprzedaży biletów online. Wejście w przestrzeń edukacyjną „Na tropie Tomka” jest możliwe tylko w terminie (dniu i godzinie) wybranym w systemie rezerwacji i sprzedaży biletów i widniejącym na bilecie. Rezerwacji i zakupu biletów można dokonać również w kasach Muzeum.
2. Godzina wejścia i wyjścia, ze względu na jej charakter, jest ściśle określona i nie można jej zmienić po zakupie biletu.
3. Na miejscu zwiedzania należy pojawić się punktualnie zgodnie z wybraną przez siebie godziną i terminem.
4. Harmonogram korzystania z oferty „Na tropie Tomka” przewiduje terminy zwiedzania dla grup i gości indywidualnych.
5. Zajęcia edukacyjne dla grup zorganizowanych są płatne zgodnie z obowiązującym w Muzeum Śląskim cennikiem dotyczącym oferty „Na tropie Tomka”. 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, w terminach wejścia dla gości indywidualnych, po wcześniejszym zarezerwowaniu i odebraniu biletu, korzystanie z przestrzeni edukacyjnej odbywa się nieodpłatnie - zgodnie z aktualną dostępnością wolnych miejsc. Jednorazowo można dokonać rezerwacji 4 bezpłatnych biletów wstępu.
7. Na każdy termin wejścia do przestrzeni „Na tropach Tomka” sprzedawanych jest maksymalnie 30 miejsc.
8. Gość indywidualny może kupić bilety: normalny, ulgowy, rodzinny (dla grupy do 4 os. składającej się z co najmniej 1 dziecka do lat 16) zgodnie z obowiązującym w Muzeum Śląskim cennikiem.
9. Zakupu biletu na Kartę Dużej Rodziny dokonać można wyłącznie w kasach muzeum.





10. W przestrzeni edukacyjnej „Na tropie Tomka” nie funkcjonuje bilet w systemie RFID dostępny na innych wystawach muzeum.
11. Osoba kupująca bilet otrzymuje w kasie lub na podany w drodze zakupu online adres e-mailowy podstawowe informacje dot. korzystania z oferty „Na tropach Tomka” - tzw. „Pomocnik podróżnika”.
12. Wstęp na wystawę dla dzieci do lat 7 jest bezpłatny. Opiekun dziecka, które korzysta z tego przywileju, zobowiązany jest do okazania odpowiedniego biletu wygenerowanego z systemu sprzedaży online.
13. Przestrzeń edukacyjna „Na tropie Tomka” dedykowana jest dla dzieci w wieku od 4 do 14 lat wraz z opiekunami.
14. Zalecana jest wizyta w grupach od 2 do 4 osób.
15. Jedna osoba dorosła może mieć pod opieką maksymalnie trzy osoby niepełnoletnie.
16. Czas jednorazowego przebywania w przestrzeni „Na tropach Tomka” wynosi 75 minut.
17. W trakcie korzystania z oferty przestrzeni edukacyjnej „Na tropach Tomka” każda grupa otrzymuje sakwę podróżnika, którą po zakończeniu zwiedzania należy zwrócić osobom obsługującym lub zostawić w wyznaczonym miejscu.
18. Dzieci poniżej 14 roku życia mogą przebywać w przestrzeni „Na tropach Tomka” wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
19. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką oraz odpowiadają za zdrowie i bezpieczeństwo dzieci podczas przebywania na przestrzeni „Na tropach Tomka”.

