

## REGULAMIN ZWIEDZANIA MUZEUM II WOJNY ŚWIATOWEJ W GDAŃSKU

### 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zwiedzania Muzeum II Wojny Światowej w Gdańsku (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady zwiedzania Muzeum II Wojny Światowej z siedzibą w Gdańsku, mieszczącego się przy pl. Władysława Bartoszewskiego 1, 80-862 Gdańsk (zwanego dalej „Muzeum”).
2. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających od wtorku do niedzieli.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia w niektóre święta oraz inne dni okołoswiąteczne, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum.
4. Godziny otwarcia Muzeum: 10.00-19.00
5. Godziny otwarcia kas Muzeum: 9.30-17.00
6. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia Muzeum dostępne są na stronie [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl), w kasie Muzeum i w punkcie informacyjnym.
7. W dni, w których Muzeum organizuje inne wydarzenia programowe odbywające się po godzinach otwarcia kas Muzeum, kasy będą czynne minimum 30 minut przed rozpoczęciem danego wydarzenia.
8. Wtorek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania wystawy głównej oraz wystawy dla dzieci. Wejście na te wystawy możliwe jest wyłącznie z bezpłatnym biletem za 0 zł wydawanym wyłącznie w kasach Muzeum w dniu zwiedzania. Jedna osoba otrzymuje jeden bilet.
9. Liczba zwiedzających przebywających jednocześnie na wystawie głównej, wystawie czasowej oraz wystawie dla dzieci (zwanym dalej „Wystawami Muzeum”) jest ograniczona ze względów bezpieczeństwa. Z uwagi na powyższe wejście zwiedzających na wystawę może być czasowo wstrzymane bez względu na posiadany bilet.
10. Wystawa główna przeznaczona jest dla dzieci powyżej 12 roku życia. Dla dzieci w wieku do lat 12 przeznaczona jest wystawa dla dzieci „Podróż w czasie”.
11. Z Wystaw Muzeum należy korzystać zgodnie z jej przeznaczeniem.
12. Podczas zwiedzania należy stosować się do uwag i zaleceń pracowników Muzeum.
13. Na Wystawach Muzeum nie wolno śmiecić.



**Muzeum II Wojny Światowej**

14. Na Wystawie Głównej nie wolno dotykać eksponatów.

15. Na Wystawach Muzeum obowiązuje zakaz fotografowania z użyciem lampy błyskowej.

16. Orientacyjny czas zwiedzania wystawy głównej to 3 godziny. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie wystawy przed zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji.

17. Ostatnie wejście na Wystawy Muzeum odbywa się o godzinie 17.00.

18. Zamknięcie Wystaw Muzeum następuje o godzinie 19.00.

19. Szatnia jest bezpłatna i obowiązuje wszystkich zwiedzających oraz grupy zorganizowane.

## **2. Sprzedaż i rezerwacja biletów**

1. Zwiedzanie Wystaw Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.

2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej Muzeum [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl) oraz w kasie Muzeum.

3. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje również wydarzenia bezpłatne. Informacje o tych wydarzeniach są dostępne na stronie internetowej Muzeum [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl)

4. Zakup biletów na wydarzenia jest możliwe pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.

5. Kasa przyjmuje płatność w złotych oraz akceptuje karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest w kasach Muzeum oraz na stronie internetowej [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl)

6. Muzeum II Wojny Światowej nie prowadzi rezerwacji biletów wstępu na Wystawy.

### **3. Sprzedaż biletów dla osób indywidualnych**

1. Osoby indywidualne mogą kupować bilety poprzez stronę internetową [www.bilety.muzeum1939.pl](http://www.bilety.muzeum1939.pl) oraz w kasach znajdujących się na terenie Muzeum.
2. Bilet zakupiony w kasie należy zeskanować przy wejściu na Wystawę przy bramkach kontrolnych, bądź w przypadku wystawy czasowej u kontrolera.
3. Bilet zakupiony online należy wydrukować i zeskanować przy wejściu na Wystawę przy bramkach kontrolnych, bądź w przypadku wystawy czasowej u kontrolera.
4. Bilet na Wystawy na jeden dzień przed terminem ich zwiedzania można kupić wyłącznie w kasach Muzeum oraz najpóźniej na 120 minut przed zamknięciem Wystaw.
5. Zakupione przez stronę internetową bilety należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych. Brak opłacenia biletów powoduje automatyczne ich anulowanie.
6. Bilety sprzedawane są do momentu wyczerpania limitu wynikającego z przepisów przeciwpożarowych, określonego, jako maksymalna liczba osób mogąca przebywać w tym samym czasie na terenie wystawy głównej bądź wystawy czasowej.
7. Do sprzedaży udostępnione są dwie osobne pule biletów: internetowa, do nabycia w sklepie internetowym oraz pula do nabycia w kasach Muzeum.
8. Zwiedzanie indywidualne rekomenduje się przy użyciu audioprzewodnika.
9. Wypożyczenie audioprzewodnika jest usługą osobno płatną zgodnie z obowiązującym cennikiem.
10. Audioprzewodniki można wypożyczyć w kasach Muzeum.

### **4. Sprzedaż biletów dla grup zorganizowanych**

1. Muzeum nie prowadzi rezerwacji dla grup zorganizowanych, możliwy jest zakup biletów grupowych w kasach lub poprzez stronę internetową. Do każdego zakupu dla 10 osób dodajmy 11 bilet gratis.
2. Dokonując zakupu dla większej grupy niż 11 osób poprzez sklep internetowy należy powielić ilość transakcji aby uzyskać większą ilość darmowych biletów.
3. Muzeum nie prowadzi usług przewodnickich i nie pośredniczy w kontakcie z certyfikowanymi przewodnikami po Wystawach Muzeum.
4. Lista certyfikowanych przez Muzeum przewodników po wystawie głównej znajduje się na stronie internetowej [www.muzeum.1939.pl](http://www.muzeum.1939.pl).
5. Grupa zorganizowana nie ma obowiązku zwiedzania wystawy z przewodnikiem.
6. Wejście na wystawę następuje w określonym na bilecie dniu i przedziale godzinowym.

## 5. Zwroty

1. Zwroty za bilety zakupione online dokonywane są bezpośrednio na konto, z którego została dokonana płatność za zwracany bilet. Warunkiem otrzymania zwrotu jest posiadanie dokumentu (kuponu) zakupu biletu otrzymanego w procesie realizacji zamówienia z numerem transakcji oraz przesłanie danych do przelewu tj. imię i nazwisko, adres oraz numer konta. Zwrotu biletu zakupionego online można dokonać w formie pisemnej przesyłając potrzebne dane, mailowo pod adresem [zwroty@muzeum1939.pl](mailto:zwroty@muzeum1939.pl).
2. Otrzymanie zwrotu jest możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego.
3. Zakupione bilety nie podlegają wymianie na bilety w innej cenie lub na inny termin.
4. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.
5. Bilety można zwracać w terminie nie późniejszym niż 3 dni (włącznie) przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia. Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych krócej niż na 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.
6. Bilety zakupione w kasach, można zwracać tylko w kasach z zachowaniem terminu zwrotów.

## 6. Ważność biletów

1. Bilet na Wystawy upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie. Wejście na Wystawy powinno nastąpić w przedziale czasowym, na który został zakupiony bilet z tolerancją do 15 minut.

## 7. Zasady przebywania zwiedzających w Muzeum

1. Każda osoba zwiedzająca Muzeum zobowiązana jest stosować się do poniższych zasad bezpieczeństwa oraz poleceń personelu.
2. Teren Muzeum jest chroniony i monitorowany.
3. Przebywając na terenie Muzeum należy zachowywać się z należytą powagą i szacunkiem.
4. Zwiedzających obowiązuje ubiór stosowny do charakteru miejsca.

5. 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,
  - 4) palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych,
  - 5) wbiegania i ślizgania się po posadzkach, powierzchniach pochyłych i stromych,
  - 6) wnoszenia na teren Muzeum rowerów, hulajnóg, deskorolek i innych podobnych urządzeń jeżdżących oraz jeżdżenia na nich na terenie Muzeum,
  - 7) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia,
  - 8) przepychania się, biegania, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, wzbudzania niepokoju innych zwiedzających, stwarzania sytuacji zagrożenia,
  - 9) rzucania wszelkimi przedmiotami,
  - 10) fotografowania i filmowania wewnątrz wystaw z użyciem lampy błyskowej,
  - 11) fotografowania i filmowania systemów bezpieczeństwa Muzeum,
  - 12) wnoszenia na teren Muzeum broni palnej, materiałów wybuchowych i innych przedmiotów niebezpiecznych dla zdrowia i życia,
  - 13) wnoszenia alkoholu i środków odurzających,
  - 14) wprowadzania zwierząt, z wyjątkiem psa przewodnika,
  - 15) przenoszenia elementów wyposażenia Muzeum poza jego teren,
  - 16) niszczenia jakichkolwiek elementów wyposażenia Muzeum,
  - 17) wnoszenia na teren wystaw bagaży i plecaków oraz przedmiotów.
- O niebezpiecznym charakterze takiego przedmiotu decydują odpowiednie służby Muzeum,
- 18) prowadzenia działalności handlowej, reklamowej lub agitacji politycznych;
6. Plecaki, torby, walizki, parasole oraz okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni lub szafkach samoobsługowych. Zabrania się pozostawiania bagażu na terenie Muzeum bez nadzoru.

7. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
8. Dzieci poniżej 12 roku życia mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
9. Grupy szkolne do 18 roku życia pozostają pod opieką nauczyciela / opiekuna.
10. Przewodnik lub / i opiekun grupy zorganizowanej jest odpowiedzialny za dyscyplinę osób, które są przez niego oprowadzane.
11. Na teren Muzeum nie zostaną wpuszczone osoby:
  - 1) wnoszące przedmioty czy materiały niebezpieczne;
  - 2) będące pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub psychoaktywnych
  - 3) których strój zawiera elementy obrażające 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 uprawnione do tego służby Muzeum mają prawo skontrolować wnoszony na teren Muzeum bagaż.
13. 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
14. Muzeum zastrzega sobie prawo wyłączenia dostępu zwiedzających do dowolnej części Muzeum. Informacja o ograniczonym dostępie, w miarę możliwości, zostanie podana do wiadomości zwiedzających w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią przed zakupem biletu.
15. Muzeum zastrzega sobie prawo wyłączenia z eksploatacji eksponatów, które uległy awarii, uszkodzeniu lub zniszczeniu.
16. Wyłączenie części eksponatów nie stanowi podstawy do zwrotu całości lub części opłaty za bilet.
17. Wszelkie awarie, uszkodzenia i zniszczenia wyposażenia w muzeum należy bezzwłocznie zgłaszać pracownikom Muzeum.

## **8. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl), w kasach Muzeum i punkcie informacyjnym.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających niniejszego Regulaminu stanowi podstawę do wyproszenia zwiedzającego z terenu Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostaje podany do wiadomości publicznej na stronie Muzeum [www.muzeum1939.pl](http://www.muzeum1939.pl) oraz w kasach Muzeum.
5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w punkcie informacyjnym Muzeum.
6. Faktury wystawiane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały rezerwacji zwiedzania w systemie on-line lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w Kasie Biletowej.