



REGULAMIN REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW W MUZEUM LITERACKIM HENRYKA SIENKIEWICZA

I. Postanowienia ogólne

1. Muzeum Literackie Henryka Sienkiewicza mieszczące się przy Starym Rynku 84, 61-772 Poznań (zwane dalej **Muzeum**), jest oddziałem Biblioteki Raczyńskich z siedzibą w Poznaniu (61-739) przy Placu Wolności 19; REGON 000277658, NIP 7781128507, wpisanej do rejestru instytucji kultury Miasta Poznania pod nr RIK-I (zwanej dalej **Biblioteką**). Muzeum nie posiada osobowości prawnej.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej **Regulaminem**) określa zasady rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu na atrakcje oferowane przez Muzeum, tj. wystawy stałe, wystawy czasowe, oprowadzania, lekcje muzealne, warsztaty oraz wydarzenia (zwanymi dalej **biletami**).
3. Rezerwacja i/lub zakup biletów oznacza akceptację Regulaminu, Regulaminu zwiedzania Muzeum Literackiego Henryka Sienkiewicza a także Regulaminu lekcji muzealnych, warsztatów i wydarzeń połączonych ze zwiedzaniem Muzeum Literackiego Henryka Sienkiewicza oraz zobowiązanie do ich przestrzegania.
4. Aktualny grafik dni i godzin poszczególnych atrakcji dostępny jest w Recepcji Muzeum, na stronie internetowej Biblioteki i w mediach społecznościowych Muzeum.
5. Cennik oferowanych przez Muzeum atrakcji, w którym zawarte są informacje na temat przysługujących ulg stanowi załącznik (**zał. nr 1**) do Regulaminu i dostępny jest w Recepcji Muzeum oraz na stronie internetowej Biblioteki.
6. Cennik atrakcji Muzeum stanowi wyciąg z cennika Biblioteki.
7. Ceny biletów podawane są w złotych polskich.
8. Z uwagi na ochronę danych osobowych pracownicy Muzeum i/lub Biblioteki niszczą:
 - a. formularze rezerwacji wstępu, w tym zgłoszenia przesłane drogą mailową – po upływie 3 miesięcy od wizyty w Muzeum;



- b.** klauzule informacyjne od formularzy rezerwacji wstępu – po upływie roku kalendarzowego, następnego po roku, w którym miała miejsce wizyta w Muzeum.
- 9.** W przypadku formularza reklamacji Pracownicy Muzeum postępują zgodnie z regulacjami kancelaryjnymi i archiwalnymi stosowanymi w Bibliotece.

II. Sprzedaż biletów

- 1.** Sprzedaż biletów odbywa się w godzinach otwarcia Muzeum.
- 2.** Bilety sprzedawane są zgodnie z aktualnym grafikiem dni i godzin poszczególnych atrakcji, o którym mowa w pkt. I.4.
- 3.** Opłatę za bilety uiszcza się – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – w Kasie Muzeum.
- 4.** Opłatę za bilety należy wnieść – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – gotówką lub bezgotówkowo kartą płatniczą.
- 5.** W przypadku zakupu biletów dla grup zorganizowanych, Dyrektor Biblioteki (lub upoważniony przez niego pracownik) może wyrazić zgodę na wniesienie opłaty za bilety bezgotówkowo, przelewem na konto Biblioteki na podstawie faktury VAT wystawionej uprzednio przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki. Fakturę należy opłacić w terminie 14 dni od jej wystawienia. Bilety zostaną wydane na podstawie okazania opłaconej faktury VAT w terminie realizacji zarezerwowanej atrakcji.
- 6.** Paragon z NIP na kwotę nieprzekraczającą 450 złotych jest uproszczoną fakturą VAT.
- 7.** Faktura VAT na kwotę przekraczającą 450 złotych może być wystawiona jedynie do paragonu, na którym znajduje się NIP nabywcy. W celu otrzymania faktury należy podać dane nabywcy: imię i nazwisko/pełną nazwę podmiotu, adres. Fakturę wystawia Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki.

III. Sprzedaż biletów online

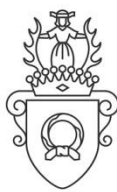
- 1.** Sprzedaż biletów online odbywa się poprzez platformę TOBILET.PL oraz zgodnie z regulaminem sklepu TOBILET.



2. Sprzedaż biletów online obejmuje: bilet wstępu normalny, bilet wstępu ulgowy, bilet wstępu promocyjny i bilet wstępu z ofertą specjalną.

IV. Rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Rezerwacja biletów prowadzona jest telefonicznie pod nr tel. 61 852 89 71/72 od wtorku do soboty w godzinach 9:00-16:00 oraz drogą e-mailową: rezerwacja.muzeumhs@bracz.edu.pl i obejmuje wyłącznie grupy zorganizowane.
2. Rezerwacji na atrakcje dostępne w aktualnym grafiku, o którym mowa w pkt. I.4. dokonuje się z wyprzedzeniem:
 - a. trzydniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum dla Zwiedzających) w przypadku rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem,
 - b. czterodniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum dla Zwiedzających) w przypadku rezerwacji lekcji muzealnej i/lub warsztatu.
3. Rezerwacja telefoniczna prowadzona jest na podstawie formularzy rezerwacji: wstępu z oprowadzaniem/bez oprowadzania dla grup zorganizowanych oraz wstępu z lekcją muzealną/warsztatem stanowiących załączniki (**zał. nr 2 i zał. nr 3**) do Regulaminu.
4. Rezerwacja złożona drogą e-mailową powinna zawierać: rodzaj atrakcji, wiek grupy/poziom edukacyjny, liczbę uczestników z opiekunami, preferowany termin wizyty, temat atrakcji oraz imię i nazwisko rezerwującego, kontaktowy nr tel., nazwę i adres placówki.
5. Rezerwacja złożona drogą e-mailową wymaga potwierdzenia przez pracownika Muzeum i/lub Biblioteki.
6. Potwierdzenie rezerwacji, o którym mowa w pkt. III.5. przez pracownika Muzeum i/lub Biblioteki następuje drogą e-mailową, bądź telefonicznie.
7. Rezerwacja nie wiąże się z koniecznością przedpłaty.
8. Rezygnację z wizyty w Muzeum można zgłaszać telefonicznie od wtorku do soboty w godzinach 9:00-16:00 pod nr 61 852 89 71/72 lub drogą e-mailową, wysyłając wiadomość na adres rezerwacja.muzeumhs@bracz.edu.pl.



V. Procedura reklamacji

1. Wszelkie pytania, uwagi lub reklamacje dotyczące rezerwacji, zakupu biletów i realizacji atrakcji należy składać w siedzibie Muzeum w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać imię, nazwisko, adres osoby składającej reklamację, nr telefonu, adres e-mail, wskazanie przyczyny reklamacji oraz żądanie. Niepełne reklamacje nie będą rozpatrywane. Wzór reklamacji stanowi załącznik (**zał. nr 4**) do Regulaminu.
3. Reklamację rozpatruje się w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci. Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 7 dni od zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
4. Wynik rozpatrzenia przez Muzeum reklamacji zostanie przesłany na adres e-mail podany w formularzu reklamacji.

VI. Ochrona danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i w Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (EU) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej: **RODO**) informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu jest Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu z siedzibą Pl. Wolności 19, 61-739 Poznań, telefon: 61 885 8962.
2. Kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w Bibliotece Raczyńskich w Poznaniu możliwy jest pod adresem e-mail: iodo@bracz.edu.pl.
3. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych (imię, nazwisko, nr telefonu, e-mail) są przepisy prawa: art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 czerwca 1997 r. o bibliotekach oraz art. 6 ust. 1 lit. b) RODO.



4. Dane będą przetwarzane w celu obsługi użytkowników Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu.
5. Zgodnie z obowiązującym prawem dane osobowe mogą zostać przekazane podmiotom przetwarzającym (art. 28 ust. 1 RODO) – Poznańska Fundacja Bibliotek Naukowych, a także organom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.
6. Dane będą przechowywane przez okres umożliwiający pełną obsługę użytkowników Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu.
7. Użytkownik Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu ma prawo dostępu do: treści swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania, przeniesienia, a także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, w tym przetwarzania na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Od chwili wniesienia sprzeciwu Bibliotece nie wolno już przetwarzać danych osobowych, wobec których wniesiono sprzeciw, chyba że Biblioteka wykaże istnienie ważnych i prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Użytkownika lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
8. Użytkownik Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu ma prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
9. Użytkownik Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy RODO.
10. Podanie przez Użytkownika Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu danych osobowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z zasobów Biblioteki i jej usług. Konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości korzystania z większości usług i zasobów.
11. Dane Użytkownika Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

VII. Postanowienia końcowe

1. Wszystkie regulaminy obowiązujące w Muzeum dostępne są w Recepcji Muzeum i na stronie internetowej Biblioteki,



- 2.** Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do zmiany terminu atrakcji lub odwołania atrakcji w uzasadnionych przypadkach (np. awaria w obiekcie, przerwa w dostawie mediów, warunki pogodowe itp.).
- 3.** Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego zwiedzania wystaw stałych i/lub czasowych oraz do odwołania zarezerwowanej lekcji muzealnej i/lub zarezerwowanego warsztatu i/lub zarezerwowanego wydarzenia. W takiej sytuacji Zwiedzającym przysługuje zmiana terminu wizyty w Muzeum. Zmiana terminu wizyty nie dotyczy wydarzeń organizowanych jednorazowo.
- 4.** Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia ze zwiedzania części wystaw stałych i/lub czasowych w uzasadnionych przypadkach. Wyłączenie ze zwiedzania części wystaw stałych i/lub czasowych nie łączy się z prawem do jakiegokolwiek rekompensaty.
- 5.** Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie, o których poinformuje Zwiedzających w Recepcji Muzeum, poprzez stronę internetową Biblioteki i media społecznościowe Muzeum.
- 6.** Więcej informacji na temat rezerwacji i sprzedaży biletów dla grup zorganizowanych, lekcji muzealnych, warsztatów, aktualnego grafiku wydarzeń oraz zasad zwiedzania Muzeum można uzyskać pod nr tel. 61 852 89 71/72.