



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 Pl. 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 w ramach ofert specjalnych (zwanymi dalej **biletami**).
3. Rezerwacja i/lub zakup biletów oznacza akceptację niniejszego Regulaminu, Regulaminu zwiedzania Muzeum Literackiego Henryka Sienkiewicza oraz Regulaminu lekcji muzealnych i warsztatów połączonych ze zwiedzaniem Muzeum Literackiego Henryka Sienkiewicza oraz zobowiązanie do ich przestrzegania. Wymienione powyżej regulaminy dostępne są w Recepcji Muzeum oraz na stronie internetowej www.bracz.edu.pl/muzea/muzeum-literackie-henryka-sienkiewicza.
4. Aktualny grafik dni i godzin poszczególnych atrakcji dostępny jest w Recepcji Muzeum oraz na stronie internetowej www.bracz.edu.pl.
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 www.bracz.edu.pl/muzea/muzeum-literackie-henryka-sienkiewicza/.
6. Cennik atrakcji Muzeum stanowi wyciąg z cennika Biblioteki.
7. Ceny biletów podawane są w złotych polskich.

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. – Kasie Muzeum.
4. Opłatę za bilety należy wnieść – z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5. – gotówką.





5. W przypadku zakupu biletów dla grup zorganizowanych, Dyrektor Biblioteki (lub upoważniony przez niego pracownik) może wyrazić zgodę na wniesienie opłaty za bilety w formie bezgotówkowej na podstawie faktury VAT wystawionej uprzednio przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki. Fakturę należy opłacić w terminie 14 dni od dnia jej wystawienia.
6. W celu otrzymania faktury VAT należy podać dane nabywcy: imię i nazwisko/pełną nazwę, adres oraz NIP. Faktura będzie wystawiona na podstawie paragonu, z zastrzeżeniem wyjątku, o którym mowa w pkt. II.5., przez Dział Finansowo-Księgowy Biblioteki.

III. 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 pkt. I.4. dokonuje się z wyprzedzeniem:
 - a. trzydniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum) w przypadku rezerwacji zwiedzania Muzeum z przewodnikiem,
 - b. czterodniowym (licząc tylko dni otwarcia Muzeum) w przypadku rezerwacji lekcji muzealnej i/lub warsztatu.
3. Rezerwacja telefoniczna prowadzona jest na podstawie formularzy rezerwacji: wstępu z oprowadzaniem 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 w ciągu 3 dni od wysłania wiadomości e-mail z prośbą o rezerwację.
7. Rezerwacja nie wiąże się z koniecznością przedpłaty.
8. Każdą rezerwację, której dokonano wcześniej niż z minimalnym wyprzedzeniem, osoba zwracająca się z prośbą o dokonanie rezerwacji winna potwierdzić minimalnie na trzy dni przed terminem jej realizacji. Rezerwację niepotwierdzoną przez osobę zwracającą się z prośbą o dokonanie rezerwacji uznaje się za niebyłą.





9. Termin planowanej wizyty w Muzeum może zostać zmieniony maksymalnie 3 razy.
10. Potwierdzenia rezerwacji, o którym mowa w pkt. III.8., można dokonać 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.
11. 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, najpóźniej na 2 dni przed jej terminem.

IV. Ochrona danych osobowych.

Zgodnie z art. 13 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 jest przepis prawa: Ustawa z dnia 27.06.1997 r. o bibliotekach (Dz. U. 1997 Nr 85 poz. 539 art. 4 ust. 1 pkt. 2).
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, przenoszenia, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania.
8. Użytkownik Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r (RODO).
9. Podanie przez Użytkownika Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu danych osobowych jest niezbędne do korzystania z zasobów Biblioteki i jej usług. Konsekwencją ich niepodania będzie brak możliwości korzystania z większości usług i zasobów.





10. Dane Użytkownika Biblioteki Raczyńskich w Poznaniu nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
11. Administratorem danych osobowych podanych w procesie rezerwacji jest Biblioteka Raczyńskich w Poznaniu z siedzibą Pl. Wolności 19, 61-739 Poznań. Dane osobowe będą przetwarzane w celach i zakresie związanym z realizacją wybranych przez Zamawiającego atrakcji.
12. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny.
13. Osobom udostępniającym dane osobowe przysługuje prawo do dostępu do takich danych, ich poprawiania oraz żądania ich usunięcia.
14. Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 10.05.2018r. „O ochronie danych osobowych” (Dz.U.2018.1000) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom nieupoważnionym.

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. Postanowienia końcowe.

1. 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.).
2. Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do odwołania zarezerwowanego zwiedzania ekspozycji i wystaw czasowych oraz do odwołania zarezerwowanej lekcji muzealnej i/lub zarezerwowanego warsztatu. W takiej sytuacji Zwiedzającym przysługuje zmiana terminu wizyty w Muzeum.





3. Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia ze zwiedzania części ekspozycji w uzasadnionych przypadkach. Wyłączenie ze zwiedzania części ekspozycji nie łączy się z prawem do jakiegokolwiek rekompensaty.
4. Muzeum, w porozumieniu z Biblioteką, zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w niniejszym Regulaminie, o których poinformuje Zwiedzających poprzez stronę internetową www.bracz.edu.pl/muzea/muzeum-literackie-henryka-sienkiewicza oraz facebook.com/muzeum-literackie.henrykasienkiewicza.
5. Więcej informacji na temat rezerwacji i sprzedaży biletów dla grup zorganizowanych, lekcji muzealnych, warsztatów, aktualnego grafiku atrakcji oraz zasad zwiedzania Muzeum można uzyskać pod nr tel. 61 852 89 71/72.

