

REGULAMIN ZWIEDZANIA ORAZ UDZIAŁU W OPROWADZANIACH Z PRZEWODNIKIEM

I. Postanowienia ogólne

1. Muzeum Azji i Pacyfiku im. A. Wawrzyniaka w Warszawie przy ul. Solec 24 w Warszawie, (00-403) Warszawa, e-mail: sekretariat@muzeumazji.pl, adres strony internetowej: www.muzeumazji.pl, tel.: +48 22 621 94 70 (zwane dalej: „Muzeum”). jest samorządową instytucją kultury wpisaną do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Mazowieckiego pod numerem 8/99 oraz jest muzeum rejestrowanym, wpisanym do Państwowego Rejestru Muzeów prowadzonego przez ministra właściwego ds. kultury i ochrony dziedzictwa narodowego, NIP 526-025-00-15, REGON 000646736.
2. Muzeum posiada osobowość prawną.
3. Na potrzeby niniejszego Regulaminu Zwiedzającym nazywana jest osoba zwiedzająca ekspozycje Muzeum oraz każda osoba uczestnicząca w wydarzeniach odbywających się w Muzeum.
4. Ekspozycje są dostępne dla Zwiedzających od wtorku do niedzieli w godz. 10.00-18.00. Ostatnie wejście na ekspozycje jest o godz. 17:30.
5. Orowadzanie po wystawach może się odbywać z udziałem przewodnika muzealnego lub kuratora wystawy lub innej osoby wyznaczonej przez Muzeum.
6. Orowadzanie z przewodnikiem:
 - 1) **Cykliczne** – dostępne dla indywidualnych zwiedzających; w cenie biletu wstępu do Muzeum; odbywa się w konkretnie ustalone dni, zgodnie z harmonogramem obejmującym miesiąc kalendarzowy zamieszczonym , na stronie www.muzeumazji.pl , w informatorze miesięcznym Muzeum oraz w mediach społecznościowych.
 - 2) **Orowadzanie grupowe** - może się odbywać wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rezerwacji telefonicznej lub mailowej w celu zamówienia usługi przewodnickiej. Rezerwacji telefonicznej można dokonać pod numerem: Dział Edukacji +48 22 629 92 68 wew. 119 lub 123. Rezerwacji mailowej można dokonać pod adresem: edukacja@muzeumazji.pl. Koszt orowadzania grupowego to cena biletów wstępu za grupę , powiększona o 50 zł za usługę przewodnicką. Grupa może liczyć od 10 do 25 osób.
7. Każdy Zwiedzający, z chwilą wstępu na teren Muzeum, zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu, (zwanego dalej: „Regulaminem”).
8. Orowadzanie po wystawach może się odbywać w języku polskim lub języku angielskim.
9. Każdy Zwiedzający zobowiązany jest do punktualnego stawienia się na ustaloną godzinę orowadzania po wystawach .
10. Informacji dla osób z niepełnosprawnościami udzielają pracownicy Działu Obsługi Widza.
11. Korzystanie z szatni jest bezpłatne. W szatni możliwe jest pozostawienie bagażu, który nie może być wniesiony na teren ekspozycji. Liczba miejsc na bagaż w szatni (szafki) jest ograniczone. Szatnia nie jest strzeżona. W szatni nie należy pozostawiać rzeczy wartościowych.

II. Bilety

1. Ze względu na powierzchnię Muzeum i charakter ekspozycji obowiązują limity osób przebywających jednorazowo w salach ekspozycyjnych oraz w przestrzeni, w której odbywają się wydarzenia. Muzeum zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania ruchu Zwiedzających, jeśli limity te zostaną przekroczone.
2. Muzeum zastrzega sobie prawo do wyłączania dostępności dla Zwiedzających niektórych sal ekspozycyjnych oraz niektórych elementów ekspozycji.
3. Zwiedzający przez cały czas zwiedzania lub uczestnictwa w oprowadzaniu po wystawie powinien posiadać przy sobie ważny bilet.
4. Informacja o grupach osób, którym przysługuje ulga w opłacie lub zwolnienie z opłaty za wstęp do Muzeum oraz rodzaje dokumentów potwierdzających uprawnienia tych osób dostępna jest w kasie Muzeum oraz na stronie internetowej Muzeum.

III. Sprzedaż biletów

1. Udział w Orowadzaniach przewodnickich w ramach oferty programowej Muzeum jest odpłatny.
2. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje także oprowadzania kuratorskie po ekspozycjach muzealnych w cenie biletu na wystawę.
3. Informacje dotyczące Orowadzań przewodnickich i kuratorskich w Muzeum są dostępne na stronie internetowej Muzeum, w mediach społecznościowych oraz w informatorze miesięcznym.
4. Bilet na zwiedzanie cykliczne można zakupić w Kasie Muzeum oraz online za pośrednictwem strony bilety.muzeumazji.pl.
5. Kasa Muzeum przyjmuje płatność w polskich złotych oraz akceptuje karty płatnicze – informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest w kasie Muzeum oraz na stronie internetowej Muzeum.
6. Wysokość opłat za bilety określa cennik dostępny w kasie Muzeum. Ceny biletów wstępu na poszczególne wydarzenia publikowane są także w informatorze muzealnym.
7. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia opłat innych niż wynikające z cennika za udział w wydarzeniach organizowanych przez Muzeum lub odbywających 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 jest sprawdzany przez pracownika Obsługi Widza. W przypadku braku stosownego dokumentu uprawniającego do korzystania z biletu ulgowego, osoba okazująca bilet jest zobowiązana do wniesienia dopłaty do ceny biletu normalnego.
10. Cena podana w chwili złożenia przez Kupującego zamówienia jest wiążąca.
11. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich oraz zawierają podatek VAT.
12. Muzeum wystawia faktury VAT w terminach i na zasadach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa. Muzeum upoważnione jest do wystawienia faktury elektronicznej i przesłania jej w formacie pliku PDF na adres e-mail Kupującego. Faktura VAT może być wystawiona wyłącznie na ten podmiot, który dokonał zakupu danego biletu.
13. W razie zamknięcia Muzeum z przyczyn działania siły wyższej (kataklizmy, klęski żywiołowe, ataki terrorystyczne, żałoba narodowa, etc.) Zwiedzającemu przysługuje zwrot pełnej ceny zakupionego biletu. W przypadku płatności kartą lub gotówką zwrotu dokonuje się w kasie Muzeum.

IV. Postanowienia porządkowe

1. Zwiedzający zobowiązani są do wykonywania poleceń porządkowych pracowników Muzeum.
2. Udział w wydarzeniach dzieci do lat 10 może mieć miejsce tylko pod opieką dorosłych opiekunów. Opiekunowie odpowiedzialni są za zapobieganie zniszczeniom i za zniszczenia spowodowane niewłaściwym zachowaniem dzieci.
3. Grupy zorganizowane dzieci zobowiązane są przebywać cały czas z opiekunami.
4. W budynku Muzeum działa sieć CCTV rejestrująca i archiwizująca obraz.
5. Wykorzystywanie wyposażenia Muzeum może następować tylko zgodnie z jego przeznaczeniem.
6. Do korzystania z urządzeń sanitarnych w Muzeum uprawnione są wyłącznie osoby zwiedzające lub uczestniczące w wydarzeniach odbywających się w Muzeum.
7. Na terenie ekspozycji Muzeum obowiązują następujące zakazy:
 - 1) Zakaz wnoszenia bagażu większego niż 55 x 35 x 20 cm; dopuszczalne jest wnoszenie torebek oraz bagażu niezbędnego rodzicom i opiekunom dzieci oraz niezbędnego ze względów zdrowotnych; zabrania się noszenia plecaków na plecach;
 - 2) Zakaz wnoszenia przedmiotów, które mogą wyrządzić szkodę innym Zwiedzającym przez zanieczyszczenie lub uszkodzenie ciała lub ich mienia albo mogą zanieczyścić lub uszkodzić wyposażenie Muzeum;
 - 3) Zakaz wprowadzania zwierząt oprócz psów przewodników oraz małych zwierząt trzymany na rękach; za szkody lub zanieczyszczenia spowodowane przez zwierzę odpowiada opiekun;
 - 4) Zakaz jedzenia i picia, z wyjątkiem terenu kawiarni;
 - 5) Zakaz palenia tytoniu i e-papierosów na terenie całego Muzeum;
 - 6) Zakaz dotykania eksponatów;;
 - 7) Zakaz opierania się o gabloty;
 - 8) Zakaz biegania;
 - 9) Zakaz rozmów przez telefony komórkowe;
 - 10) Zakaz wchodzenia do stref wyłączonych ze zwiedzania;
 - 11) Zakaz dotykania urządzeń służących do stabilizacji warunków klimatycznych i urządzeń, które służą bezpieczeństwu zbiorów;
 - 12) Zakaz fotografowania i filmowania z użyciem statywu lub lampy błyskowej, jak również fotografowania i filmowania sprzecznego z postanowieniem zawartym w pkt 9 poniżej; jakkolwiek eksploatacja uzyskanych fotografii lub filmów możliwa jest jedynie po spełnieniu wymagań przewidzianych w przepisach prawa autorskiego; Zwiedzający przyjmuje do wiadomości, że ekspozycja Muzeum jest przedmiotem ochrony prawa autorskiego, a niniejszy regulamin nie reguluje jakichkolwiek licencji na rzecz Zwiedzającego; zabrania się fotografowania i filmowania systemów bezpieczeństwa;
 - 13) Zakaz utrudniania pracownikom Muzeum wykonywania ich obowiązków służbowych, jak również utrudniania funkcjonowania Muzeum w inny sposób;
 - 14) Zakaz wstępu na teren Muzeum osobom znajdującym się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających, albo zachowującym się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu innych osób lub eksponatów, zakłócającym zwiedzanie przez innych Zwiedzających, naruszającym ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych, odbiegającym od powszechnie przyjętych norm higieny osobistej;
 - 15) Zakaz organizowania zgromadzeń publicznych, zbiórek pieniędzy, prowadzenia handlu oraz umieszczania reklam i ogłoszeń oraz prowadzenia jakiejkolwiek innej działalności bez zgody Muzeum;

8. Zwiedzający samodzielnie poznają treści multimedialne prezentowane na urządzeniach dotykowych
9. Fotografowanie i filmowanie dokonywane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej albo do celów innych niż prywatne lub niekomercyjne wymaga uzgodnienia z Muzeum. W celu uzyskania informacji należy skontaktować się z sekretariatem Muzeum lub Działem Projektów Kulturalnych i Promocji;
10. W przypadku naruszenia niniejszego regulaminu pracownik Muzeum lub pracownik ochrony ma prawo zwrócić się do Zwiedzającego o opuszczenie Muzeum a Zwiedzający zobowiązany jest to polecenie zrealizować. W takiej sytuacji nie przysługuje Zwiedzającemu zwrot ceny biletu;

V. Reklamacje

1. Zwiedzający może złożyć reklamacje dotyczące działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi Zwiedzających i korzystających z jego usług.
2. Reklamację można złożyć pocztą elektroniczną na adres: sekretariat@muzeumazji.pl lub listownie na adres: Muzeum Azji i Pacyfiku, ul. Solec 24, 00-403 Warszawa.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację, adres do korespondencji (listowny lub elektroniczny) oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Muzeum zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. Prawidłowo złożona reklamacja będzie rozpatrywana przez Muzeum w terminie 30 dni od otrzymania kompletnej reklamacji i wysłana w takiej samej formie, w jakiej została nadana przez zgłaszającego reklamację, na jego adres wskazany w reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo złożone reklamacje, w szczególności za podanie przez Zwiedzającego nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.
5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie reklamacji złożonej za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy Muzeum.
6. Decyzja Muzeum co do zgłoszonej reklamacji jest ostateczna, z zastrzeżeniem, że 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 2020 r., poz. 287).

VI. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Muzeum oraz w formie papierowej w kasie Muzeum.
2. Treść niniejszego Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdym czasie ze strony internetowej Muzeum.
3. W przypadku powstania sporu w związku z zawartą umową sprzedaży, strony będą dążyły do rozwiązania sprawy polubownie.
4. Każdy Zwiedzający może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W tym zakresie możliwe jest skorzystanie przez Zwiedzającego z mediacji. Listy stałych mediatorów oraz istniejących ośrodków mediacyjnych przekazywane są i udostępniane przez Prezesów właściwych Sądów Okręgowych.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu.
6. Regulamin obowiązuje od 1 kwietnia 2023 r.