

Znak sprawy: 1.PZ.021.68.2025

Zarządzenie nr 68/2025
Dyrektorki Muzeum Warszawy
dalej zwane „Zarządzeniem”
z dnia 2 grudnia 2025 roku

w sprawie wprowadzenia regulaminu rezerwacji Muzeum Warszawy

Działając w imieniu i na rzecz Muzeum Warszawy, na podstawie art. 17 ustawy z dnia 25 października 1991 roku o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 87) zarządzam, co następuje:

§1

Wprowadzam do stosowania w Muzeum Warszawy regulamin rezerwacji Muzeum Warszawy, stanowiący **Załącznik nr 1** do niniejszego Zarządzenia.

§2

Komórką organizacyjną Muzeum Warszawy odpowiedzialną za merytoryczną realizację Zarządzenia jest Dział Edukacji.

§3

1. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.
2. Zobowiązuję kierowników jednostek organizacyjnych do zapoznania podległych pracowników z treścią Zarządzenia.

REGULAMIN REZERWACJI MUZEUM WARSZAWY

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania rezerwacji przez Muzeum Warszawy z siedzibą w Warszawie, Rynek Starego Miasta 28, 00-272 Warszawa, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Prezydenta m. st. Warszawy pod numerem RIK/8/2000/SPW, NIP: 5251290392, REGON: 016387044, w dalszej części Regulaminu zwanym „Muzeum”.
- 1.2. Muzeum przyjmuje rezerwacje na następujące usługi, w dalszej części Regulaminu zwane „usługami”:
 - 1.2.1. oprowadzanie po ekspozycjach stałych i czasowych Muzeum;
 - 1.2.2. lekcje muzealne, spacery, wirtualne lekcje muzealne, lekcje on-line, lekcje wyjazdowe – zajęcia edukacyjne przeznaczone dla grup przedszkolnych i szkolnych. Muzeum udostępnia aktualny program lekcji muzealnych na swojej stronie internetowej w zakładce EDUKACJA;
 - 1.2.3. kameralne spotkania pn. Ciekawi Warszawy – aktywne zwiedzanie ekspozycji Muzeum, przeznaczone dla grup maksymalnie ośmioosobowych;
 - 1.2.4. wejścia grup zorganizowanych z przewodnikiem miejskim lub bez przewodnika;
 - 1.2.5. Muzeum zastrzega sobie prawo ustanowienia obowiązkowej rezerwacji na inne usługi / wydarzenia (np. na warsztaty rodzinne czy dla dorosłych i młodzieży) jeżeli będzie istniała taka konieczność wynikająca z charakteru takiej usługi oraz ograniczonej ilości miejsc w przestrzeni, w której została ona zaplanowana. Informację o wszystkich zaplanowanych wydarzeniach Muzeum publikuje na swojej stronie internetowej.
- 1.3. Rezerwacje na usługi wymienione w pkt 1.2. są obowiązkowe. Muzeum nie gwarantuje realizacji w/w usług bez zgłoszenia wcześniejszej rezerwacji. Zgłoszenie rezerwacji nie jest równoznaczne z zawarciem umowy o usługę. Zawarcie umowy następuje w momencie przyjęcia i potwierdzenia rezerwacji przez Muzeum.
- 1.4. Rezerwacje na usługi wymienione w pkt 1.2. są przyjmowane w zależności od wolnych miejsc. Decyduje kolejność zgłoszeń. Rezerwacja zawsze jest potwierdzona automatycznym potwierdzeniem wysylnym na adres mailowy osoby zamawiającej. Jeśli osoba zamawiająca nie otrzymała potwierdzenia rezerwacji, oznacza to, że rezerwacja nie obowiązuje. W przypadku braku potwierdzenia osoba zamawiająca powinna skontaktować się z działem edukacji.
- 1.5. Zasady dotyczące rezerwacji na usługi wymienione w pkt 1.2. są ustalane osobno w stosunku do każdego wydarzenia, a informacja o nich jest publikowana na stronie internetowej Muzeum.
- 1.6. Rezerwacji może dokonać osoba pełnoletnia w imieniu własnym, lub w imieniu instytucji, którą reprezentuje.
- 1.7. Osoby lub instytucje składające rezerwacje na usługi świadczone przez Muzeum, w dalszej części Regulaminu zwane są „osobami zamawiającymi”.

2. ZASADY PRZYJMOWANIA REZERWACJI

2.1. Muzeum przyjmuje zgłoszenia rezerwacyjne dla grup zorganizowanych lub osób indywidualnych pocztą elektroniczną. Właściwy kontakt do osoby, działu lub oddziału przyjmującego rezerwację jest podany na stronie internetowej przy każdym rodzaju oferty.

2.2. Muzeum przyjmuje rezerwacje na usługi z oferty prezentowanej na stronie internetowej.

2.3. Rezerwacji dokonuje się z wyprzedzeniem:

- a. 10-dniowym – w przypadku rezerwacji na oprowadzanie, lekcje muzealne, wirtualne lekcje muzealne, kameralne spotkania pn. Ciekawi Warszawy i spaceru;
- b. 4-tygodniowym – w przypadku rezerwacji na zajęcia z oferty pn. Muzeum na życzenie;
- c. 1-dniowym – w przypadku grup zorganizowanych z przewodnikiem miejskim lub bez przewodnika.

2.4. W celu dokonania rezerwacji dla grupy zorganizowanej lub osób indywidualnych należy przesłać niżej wymienione informacje na wskazany w ofercie adres e-mail. Informacje kluczowe do stworzenia rezerwacji:

- Nazwa i nr szkoły/nazwa instytucji, NIP, adres (ulica, numer, kod pocztowy, miasto)
- Imię i nazwisko, adres e-mail i numer telefonu osoby dokonującej rezerwacji
- Szczegóły zamówienia: wiek uczestników, liczba uczestników, liczba opiekunów grupy
- Tytuł (wystawy / zajęć/seansu kinowego), preferowana data oraz godzina zajęć, lokalizacja, tytuł (zajęć / wystawy /seansu kinowego):
- Dane do faktury i preferowany sposób płatności
- Informacje dodatkowe (np. specjalne potrzeby edukacyjne uczestników zajęć, prośba o skrócenie czasu zajęć, dane do faktury itp.)

3. POTWIERDZENIE REZERWACJI

3.1. Do osoby zamawiającej, która złożyła rezerwację na usługi wymienione w pkt 1.2.1-4 zostanie wysłana, na podany przez nią adres mailowy, wiadomość ze szczegółami przyjętej rezerwacji.

3.2. Osoba zamawiająca jest zobowiązana do potwierdzenia udziału w zajęciach 72h przed datą realizacji zarezerwowanej usługi, kiedy otrzyma wiadomość mailową przypominającą o rezerwacji.

3.3. Zasady dotyczące potwierdzenia rezerwacji na usługi wymienione w pkt 1.2. są ustalane osobno w stosunku do każdego wydarzenia.

3.4. W przypadku zmian dotyczących potwierdzonej rezerwacji (np. zmiany liczebności grupy) osoba zamawiająca jest zobowiązana do poinformowania osoby, działu lub oddziału w którym dokonała rezerwacji o zaistniałych zmianach telefonicznie lub pocztą elektroniczną.

3.5. Muzeum w sytuacjach wyjątkowych zastrzega sobie prawo anulowania rezerwacji i zwrot uiszczonych opłat (jeżeli były) lub przełożenia jej na inny termin po konsultacji z osobą zamawiającą.

4. LICZEBNOŚĆ GRUPY

4.1. Zasady dotyczące dopuszczalnej liczebności grup zorganizowanych w Muzeum są uwarunkowane względami bezpieczeństwa, względami konserwatorskimi oraz troską o komfort zwiedzających.

4.2. Muzeum przyjmuje rezerwacje na usługi wymienione w pkt 1.2.1-1.2.4 zgodnie z aktualnie obowiązującymi limitami osobowymi, które są podane dla każdej lokalizacji na stronie internetowej.

4.3. Znaczne przekroczenie zadeklarowanej przy rezerwacji ilości osób w grupie, może skutkować odmówieniem przeprowadzenia lekcji/oprowadzania.

4.4. Zadeklarowana przez osobę zamawiającą podczas procesu rezerwacji liczba osób w grupie powinna zgadzać się ze stanem faktycznym. W przypadku stawienia się w Muzeum większej liczby osób niż zadeklarowana przewodnik / edukator może odmówić wykonania usługi, jeśli zmiana liczebności grupy nie została wcześniej przez Zamawiającego uzgodniona w procesie rezerwacji zajęć. W takiej sytuacji osoba zamawiająca musi uregulować pełną opłatę za zajęcia.

4.5. W przypadku usługi określonej w pkt 1.2.5 liczebność grupy zorganizowanej może przekroczyć 25 osób jeśli uwarunkowania lokalizacji, której dotyczy rezerwacja, na to pozwalają. Decyzję w tej sprawie podejmuje pracownik przyjmujący rezerwację na podstawie posiadanych informacji i aktualnie obowiązujących limitów.

4.6. Ze względu na uwarunkowania, o których mowa w pkt 4.1. Muzeum zastrzega sobie prawo do czasowego ustanowienia osobnych zasad dotyczących dopuszczalnej liczebności grup zorganizowanych na poszczególnych ekspozycjach Muzeum.

5. DANE OSOBOWE

Treść klauzuli informacyjnej stanowi załącznik do Regulaminu.

6. PŁATNOŚCI

6.1. Koszty biletów wstępu do Muzeum oraz usług określa cennik Muzeum. Informacja o wszystkich opłatach jest publikowana na stronie internetowej Muzeum. Bilety można zakupić na stronie internetowej Muzeum w podstronie „bilety”.

6.2. Opłaty za usługi są dokonywane:

- a) przed realizacją usługi – gotówką lub kartą płatniczą w kasie oddziału, w dniu realizacji usługi;
- b) po realizacji usługi – przelewem na rachunek bankowy Muzeum, na podstawie faktury wystawionej w terminie do 14 dni kalendarzowych po dniu wykonaniu usługi.

6.3. Osoba zamawiająca zamiar płatności przelewem powinna zgłosić podczas procesu rezerwacji.

6.4. Muzeum wystawia faktury/faktury uproszczone na podstawie danych zawartych w formularzu rezerwacji Zamawiającego.

7. REZYGNACJA Z REZERWACJI

7.1. Ewentualna rezygnacja z rezerwacji na usługi wymienione w pkt 1.2.1-1.2.4 powinna być zgłoszona telefonicznie lub pocztą elektroniczną najpóźniej na 72 godziny przed planowanym terminem wizyty.

7.2. W przypadku braku zawiadomienia o rezygnacji z rezerwacji na usługi wymienione w pkt 1.2.1-1.2.4, lub rezygnacji później niż 72 godziny przed ustalonym terminem wizyty, Muzeum wystawia Zamawiającemu fakturę lub paragon w wysokości ceny usługi jako zryczałtowane odszkodowanie za gotowość pracowników Muzeum do świadczenia usługi.

8. SPÓŹNIENIE GRUPY ZORGANIZOWANEJ

8.1. Osoba zamawiająca jest zobowiązana do punktualnego przybycia do Muzeum. Za czas rozpoczęcia realizacji usługi uznaje się godzinę ustaloną w trakcie procesu rezerwacji.

8.2. Czas oczekiwania przewodnika / edukatora na grupę wynosi 30 minut.

8.3. W przypadku spóźnienia grupy zorganizowanej wynoszącego ponad 30 minut lub niewykupienia rezerwacji Muzeum zastrzega sobie prawo do nie wpuszczenia grupy i obciążenia należnością, o której mowa w pkt 7.2.

8.4. W przypadku spóźnienia się grupy przewodnik / edukator ma prawo skrócenia realizacji usługi o czas, jaki spóźniła się grupa.

Muzeum Warszawy

Rynek Starego Miasta 28, 00-272 Warszawa tel.

(+48) 22 277 43 91 / (+48) 22 277 43 92

www.muzeumwarszawy.pl / sekretariat@muzeumwarszawy.pl

9. POZOSTAŁE UREGULOWANIA

9.1. Opiekun ma obowiązek pozostania z grupą przez cały czas pobytu w Muzeum oraz trwania lekcji online.

9.2. Opiekun grupy odpowiada za bezpieczeństwo i zachowanie grupy w Muzeum oraz jest zobowiązany do współpracy z przewodnikiem / edukatorem w celu utrzymania dyscypliny w grupie.

9.3. W trakcie pobytu w Muzeum zwiedzający są zobowiązani do przestrzegania Regulaminu zwiedzania w Muzeum Warszawy.

9.4. W przypadku, gdy zachowanie członków grupy narusza zasady bezpieczeństwa, porządku publicznego lub Regulaminu zwiedzania Muzeum Warszawy, w szczególności poprzez:

- a) używanie przemocy fizycznej lub słownej wobec innych uczestników, pracowników lub zwiedzających,
- b) niszczenie lub próby niszczenia eksponatów lub infrastruktury Muzeum,
- c) spożywanie alkoholu, środków odurzających lub zachowanie wskazujące na pozostawanie pod ich wpływem,
- d) uporczywe zakłócanie przebiegu zajęć mimo upomnień,
- e) inne zachowania stwarzające zagrożenie dla bezpieczeństwa uczestników, pracowników lub zbiorów Muzeum.

W przypadku zaistnienia takiej sytuacji przewodnik / edukator w pierwszej kolejności zwraca uwagę osobom naruszającym zasady lub ich opiekunowi. Jeżeli po upomnieniu zachowanie nie ulegnie poprawie, przewodnik / edukator ma prawo zakończyć usługę. W takim przypadku koszty usługi nie podlegają zwrotowi, a niezapłacone przed rozpoczęciem usługi stają się wymagalne.

9.5. Podczas zajęć mogą być wykonywane zdjęcia na potrzeby dokumentacyjne Muzeum Warszawy (np. sprawozdawczość wewnętrzna, archiwizacja działań). Wykorzystanie zdjęć, na których możliwa jest identyfikacja uczestników zajęć, w celach promocyjnych i informacyjnych Muzeum Warszawy (np. publikacja na stronie internetowej, w mediach społecznościowych, materiałach drukowanych) wymaga uzyskania odrębnej, pisemnej zgody uczestnika lub – w przypadku osób niepełnoletnich – jego rodzica/opiekuna prawnego. Przy rezerwacji grupowej instytucja zgłaszająca grupę (np. szkoła, placówka oświatowa) zobowiązana jest do zebrania wymaganych zgód od rodziców/opiekunów uczestników i przekazania Muzeum zbiorczego oświadczenia zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Brak zgody na utrwalanie lub publikację wizerunku nie wpływa na możliwość uczestnictwa w zajęciach.

9.6. Zajęcia online nie mogą być nagrywane.

9.7. Złożenie rezerwacji jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

9.8. Muzeum zastrzega sobie prawo do dokonania zmiany Regulaminu.

9.9. Muzeum Warszawy realizując rezerwacje i usługi edukacyjne działa zgodnie z ustawą z dnia 13 czerwca 2024 r. o ochronie małoletnich (Dz.U. 2024 poz. 1678), w tym posiada wdrożoną Politykę ochrony małoletnich dostępną na stronie internetowej Muzeum.

9.10. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa, w szczególności ustawy Kodeks cywilny, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) a w odniesieniu do osób fizycznych, dokonujących czynności niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową – przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2019 r., poz. 134), w szczególności na podstawie art. 38 pkt 12 powołanych przepisów prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług w zakresie kulturalnym.

9.11. Regulamin obowiązuje od roku.

9.12. W przypadku wątpliwości wyjaśnień udziela Dział Edukacji Muzealnej telefonicznie (w dni powszednie w godzinach 10:00 – 15:00) lub mailowo. Każdy oddział Muzeum Warszawy działa pod osobnym numerem telefonu i adresem mailowym, które można znaleźć w zakładce „EDUKACJA” na stronie internetowej Muzeum Warszawy.

Załącznik nr 1

Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej zwane „RODO” – informujemy, że:

1. Administratorem danych osobowych osób zamawiających jest Muzeum Warszawy z siedzibą w Warszawie, Rynek Starego Miasta 28, 00-272 Warszawa, wpisane do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Prezydenta m. st. Warszawy, pod numerem RIK/8/2000/SPW, NIP: 5251290392, REGON: 016387044.
2. Z inspektorem ochrony danych można skontaktować się mailowo: dane.osobowe@muzeumwarszawy.pl lub listownie na adres korespondencyjny Muzeum Warszawy.
3. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. b w celu związanym z realizacją usługi rezerwacji oraz kontaktu z osobami zamawiającymi.
4. Osobom zamawiającym przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, zażądania zaprzestania przetwarzania i przenoszenia danych oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy osoba zamawiająca uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do dokonania rezerwacji. W przypadku niepodania danych nie będzie możliwe zrealizowanie usługi rezerwacji.
6. Odbiorcą danych osobowych osób zamawiających będą podmioty upoważnione do przetwarzania na podstawie umowy powierzenia danych w ww. celu, podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa oraz pracownicy Muzeum Warszawy związani z wykonaniem danej Usługi, dla której udostępnione zostały Muzeum Warszawy dane osobowe;
7. Dane osobowe osób zamawiających nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
8. Dane osobowe osób zamawiających nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym w formie profilowania.
9. Dane osobowe będą przechowywane przez czas realizacji usługi i w okresie do przedawnienia roszczeń z niej wynikających, w tym roszczeń publiczno-prawnych, chyba że przepisy szczególne przewidują dłuższy okres przechowywania.

Muzeum Warszawy

Rynek Starego Miasta 28, 00-272 Warszawa tel.
(+48) 22 277 43 91 / (+48) 22 277 43 92
www.muzeumwarszawy.pl / sekretariat@muzeumwarszawy.pl

Załącznik nr 2

OŚWIADCZENIE

o wyrażeniu zgody na utrwalenie i wykorzystanie wizerunku

Ja, niżej podpisany/a:

.....

(imię i nazwisko uczestnika zajęć / imię i nazwisko rodzica lub opiekuna prawnego w przypadku osoby niepełnoletniej)

działając w imieniu własnym / jako rodzic (opiekun prawny) małoletniego:

.....

(imię i nazwisko dziecka)

oświadczam, że:

Wyrażam zgodę na nieodpłatne utrwalanie wizerunku mojego / mojego dziecka podczas zajęć organizowanych przez Muzeum Warszawy.

Wyrażam zgodę na wykorzystanie utrwalonego wizerunku w materiałach promocyjnych i informacyjnych Muzeum Warszawy, w tym w szczególności: na stronie internetowej Muzeum, w mediach społecznościowych Muzeum, w materiałach drukowanych (ulotki, katalogi, sprawozdania, publikacje wystawiennicze).

Zgoda udzielana jest na czas nieokreślony i obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz Internet.

Zostałem/am poinformowany/a o przysługującym mi prawie do wycofania zgody w każdym czasie poprzez kontakt z Muzeum Warszawy (dane kontaktowe w klauzuli RODO). Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań dokonanych przed jej wycofaniem.

.....

(data i podpis uczestnika pełnoletniego / rodzica lub opiekuna prawnego)