



**REGULAMIN SPRZEDAŻY BILETÓW  
MUZEUM ŚLĄSKIEGO  
W KATOWICACH**

**§ 1**

**Warunki ogólne**

1. Zwiedzanie ekspozycji w Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.
2. W ramach oferty programowej Muzeum organizuje również wydarzenia, na które wstęp jest bezpłatny; informacje dotyczące bezpłatnych wydarzeń są dostępne na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) oraz w drukowanych folderach informacyjnych.
3. Zakupu biletów na wszelkie wydarzenia odpłatne można dokonywać w kasach Muzeum oraz online za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
4. Kasy Muzeum przyjmują płatność w PLN oraz akceptują karty płatnicze - informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest na stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
5. Informacja o rodzajach i trybach płatności online za bilety dostępna jest na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
6. Wysokość opłat za bilety określa cennik dostępny w kasach Muzeum oraz na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl). Ceny są cenami brutto (zawierają podatek VAT) wyrażonymi w PLN.
7. Muzeum zastrzega sobie prawo wprowadzenia innych opłat za zwiedzanie i różnego rodzaju wydarzenia organizowane i/lub odbywające 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 sprawdzany jest przez pracownika obsługi muzealnej poprzez skanowanie kodu kreskowego widniejącego na bilecie.
10. Bilety zakupione w kasach Muzeum zawierają specjalne karty RFID umożliwiające posiadaczowi biletu korzystanie z różnych aplikacji dostępnych w aktualnej ofercie programowej Muzeum. Szczegóły i rodzaje aplikacji dostępne są na stronie internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).

**§ 2**

**Sprzedaż biletów**

1. Bilety sprzedawane są:
  - a. w kasach Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie
  - b. poprzez stronę internetową [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).





2. Bilet zakupiony w kasie należy okazać pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
3. Zakupu biletu za pośrednictwem strony internetowej dokonuje się poprzez wypełnienie formularza oraz wykonanie czynności wskazanych w instrukcji zakupu. Muzeum zwraca uwagę na obowiązek dokładnego i kompletnego wypełnienia formularza przez zwiedzającego. Niezastosowanie się do instrukcji zawartych w procesie zakupu może uniemożliwić skuteczne nabycie biletu. Podanie błędnych danych, w szczególności niepoprawnego adresu e-mail, oraz niepoprawnego tytułu przelewu, uniemożliwi dokonanie rezerwacji.
4. Po opłaceniu zakupu online bilet zostaje przesłany na podany adres e-mail w formie załącznika PDF. Po jego otrzymaniu osoba kupująca dokonuje niezwłocznie weryfikacji poprawności i zgodności biletu z zamówieniem, w szczególności kwoty, rodzaju wydarzenia, jego daty i godziny.
5. Osoba kupująca bilet online zobowiązana jest wydrukować bilet wygenerowany i przesłany na wskazany adres e-mail przy realizacji zamówienia oraz okazać wydruk pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie.
6. Dopuszcza się możliwość zapisania biletu przesłanego w formacie PDF na urządzeniach mobilnych i okazywania takiej elektronicznej formy pracownikowi obsługi muzealnej przy wejściu na wystawę lub wydarzenie. Warunkiem prawidłowej weryfikacji biletu zapisanego na urządzeniu mobilnym jest posiadanie oprogramowania umożliwiającego prawidłowe wyświetlanie plików w formacie PDF oraz ustawienie maksymalnej jasności wyświetlacza ekranu.
7. Bilety zakupione online nie umożliwiają korzystania z czytnika RFID. Istnieje możliwość bezpłatnej wymiany biletu zakupionego online na bilet z kartą RFID. Taka wymiana odbywa się w kasach Muzeum.
8. Zakupu biletów online można dokonać najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem wydarzenia. Po tym terminie bilety dostępne są tylko w kasie Muzeum.
9. W przypadku wydarzeń z ograniczoną liczbą miejsc dostępność biletów jest uzależniona od stopnia ich bieżącej zajętości.
10. Zakupu biletów grupowych, uprzednio zarezerwowanych, można dokonywać online po otrzymaniu (na podany w procesie rezerwacji adres e-mail) specjalnie wygenerowanego linka do płatności.
11. W przypadku biletów wspólnych do Muzeum Śląskiego w Katowicach i Muzeum Górnośląskiego w Bytomiu zakupionych w siedzibie Muzeum Górnośląskiego, zwiedzający zobowiązany jest okazać bilet w kasie Muzeum Śląskiego w celu uzyskania pieczętki oraz bezpłatnego biletu zawierającego kod RFID. Bilety wspólne ważne są 3 miesiące od daty zakupu i mogą być wykorzystane jednokrotnie w każdym z Muzeów.





### §3

#### Rezerwacja biletów dla klientów indywidualnych

1. Można dokonywać bezpłatnej rezerwacji biletów na zwiedzanie i wydarzenia odbywające się w Muzeum. Rezerwacja online dostępna jest poprzez stronę internetową Muzeum [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) i dotyczy tylko wybranych terminów zwiedzania.
2. Rezerwacja online biletów dla klientów indywidualnych jest generowana automatycznie w procedurze zakupu. Rezerwacja taka jest aktywna przez 30 minut od czasu jej aktywowania, do momentu zakupu biletu zakończonego dokonaniem za niego zapłaty online. W przypadku braku finalizacji zakupu biletu rezerwacja zostaje automatycznie anulowana.
3. Klient indywidualny może zarezerwować/zakupić do 9 szt. biletów normalnych lub ulgowych.

### §4

#### Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji za pośrednictwem strony internetowej [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) lub w kasie Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie lub drogą e-mailową pod adresem [obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl).
2. Minimalna liczebność grupy zorganizowanej to 10 osób.
3. Zarezerwowane bilety należy opłacić zgodnie z procedurą zakupu w zakładce „Ceny biletów/bilety online” wskazaną na stronie internetowej Muzeum [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) (w przypadku rezerwacji online) lub w kasie Muzeum w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie (w każdej innej formie rezerwacji, w tym online).
4. Muzeum wystawia faktury nie później niż do **15. dnia** następnego miesiąca po wykonaniu usługi, zgodnie z obowiązującymi przepisami, na rzecz osób prawnych, instytucji i podmiotów gospodarczych lub w ciągu 90 dni na rzecz osób fizycznych, które dokonały rejestracji danych w elektronicznym systemie sprzedaży biletów Muzeum w kasach, telefonicznie lub poprzez stronę rezerwacji internetowych, po zgłoszeniu potrzeby wystawienia faktury. Aby otrzymać fakturę VAT, należy w procesie rezerwacji wybrać opcję „Faktura VAT” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia. Muzeum nie wystawia faktur Pro Forma.





1. Bilet wstępu upoważnia do jednokrotnego wstępu na ekspozycje lub wydarzenie Muzeum za wyjątkiem imiennego biletu rocznego, który upoważnia do nielimitowanego wchodzenia na ekspozycje Muzeum (z wyłączeniem wydarzeń nie będących wystawą stałą lub czasową) w godzinach 10.00-20.00 od wtorku do niedzieli włącznie.
2. Wejście na ekspozycję Muzeum lub wydarzenie jest możliwe tylko w dniu określonym na bilecie, przy czym godzina wejścia na ekspozycję z uwagi na jej dużą powierzchnię jest uzależniona od zwiedzającego, ale nie powinna przekroczyć godz. 18.30.

§6  
Bilety w systemie RFID

1. System RFID zamieszczony w biletach Muzeum Śląskiego umożliwia osobom zainteresowanym prześledzenie i podsumowanie swojej trasy zwiedzania.
2. Aby skorzystać z narzędzia systemu RFID, należy zarejestrować się na stronie internetowej [muzeumslaskie.bilety.pl](http://muzeumslaskie.bilety.pl), podając:
  - e-mail,
  - hasło,
  - imię,
  - nazwisko,
  - numer biletulub zalogować się, podając e-mail i hasło.

§7  
Zwroty

1. W przypadku, gdy biletowane wydarzenie nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Muzeum, posiadacz biletu może oddać zakupiony bilet z żądaniem zwrotu wpłaconej kwoty.
2. Zwroty za bilety zakupione w kasach Muzeum są dokonywane w kasach Muzeum lub w przypadku transakcji online przelewem na wskazane konto. Warunkiem dokonania zwrotu jest posiadanie zakupionego i niewykorzystanego biletu.
3. W przypadku płatności kartą zwrot nastąpi na kartę, z której dokonana została płatność. Warunkiem jego otrzymania jest posiadanie zakupionego biletu oraz dowodu zakupu biletu w postaci paragonu fiskalnego lub potwierdzenia transakcji zakupu.
4. Zwroty za bilety zakupione online dokonywane są bezpośrednio na konto, z którego została dokonana płatność za zwracany bilet. Warunkiem otrzymania zwrotu jest posiadanie dokumentu zakupu biletu oraz kuponu otrzymanego w procesie realizacji zamówienia.
5. Otrzymanie zwrotu jest możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego.





6. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi oraz wymianie na bilety w innej cenie lub na inne wydarzenie czy też inny termin wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.

## § 8

### Reklamacje

1. Zwiedzający może złożyć reklamacje dotyczące usługi rezerwacji, zakupu biletów drogą elektroniczną oraz jakości usług świadczonych przez Muzeum w ciągu 14 dni kalendarzowych od wyznaczonego terminu wydarzenia.
2. Informujemy, że w przypadku płatności online należy pamiętać o konieczności przechowywania dowodów realizacji transakcji do momentu wizyty w Muzeum.
3. Reklamację można złożyć e-mailowo na adres [obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl).
4. W reklamacji zamawiający powinien wskazać: czego dotyczy reklamacja, podać numer rezerwacji/zamówienia oraz przyczynę reklamacji, przy czym Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo dokonane reklamacje, w szczególności za podanie przez zwiedzającego nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych.
5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie wiadomości reklamacyjnej w przypadku jej zatrzymania przez system antyspamowy programu pocztowego Muzeum.
6. Reklamacja będzie rozpatrzona przez Muzeum w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. Potwierdzenie złożenia reklamacji zostanie wysłane do zwiedzającego drogą e-mailową. O rezultacie rozpatrzenia reklamacji Muzeum poinformuje zwiedzającego drogą elektroniczną na adres wskazany w reklamacji w terminie nieprzekraczającym 14 dni kalendarzowych od daty jej wpływu.
7. 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 2014 r., poz. 827).

## § 9

### Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Muzeum Śląskie w Katowicach z siedzibą 40-205 Katowice, ul. T. Dobrowolskiego 1; e-mail: [dyrekcja@muzeumslaskie.pl](mailto:dyrekcja@muzeumslaskie.pl). Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r (RODO), informuję że:
2. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 pkt b RODO, w celu świadczenia usługi sprzedaży biletu on-line.





3. Podanie danych osobowych jest niezbędne u celu realizacji umowy związanej z zakupem biletu.
4. Dane osobowe nie będą przekazywane do odbiorców znajdujących się w państwach poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (Kraje Unii Europejskiej oraz Islandia, Lichtenstein i Norwegia),
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres do momentu wygaśnięcia roszczeń jak również wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w szczególności podatkowych i rachunkowych.
6. Osoba podająca dane ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu, w tym celu zawiadomi Pani/Pan Administratora w formie pisemnej.
7. Dane kontaktowe do Inspektora Ochrony Danych: iod@muzeumslaskie.pl
8. Zgodnie z obowiązującym prawem uzyskane dane możemy przekazywać podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, np. podwykonawcom naszych usług oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa np. sądom lub organom do tego uprawnionym.
9. Osoba podająca dane ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r (RODO).

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Bilety zakupione w kasie oraz online nie mogą być kopiowane i muszą być okazywane w stanie umożliwiającym ich identyfikację przez system weryfikacji Muzeum.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie sieci Internet, za pośrednictwem której dokonywana jest rezerwacja i/lub zakup biletów. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za wiadomości lub inne dane zagubione lub utracone w sieci Internet, indywidualne ustawienia komputerów oraz sposób ich konfiguracji, a także ustawienia lub przerwy w świadczeniu usług występujące u dostawców dostępu do sieci Internet.
3. Muzeum ma prawo odmówić uznania ważności biletów, których stan uniemożliwia identyfikację transakcji zakupu. Dotyczy to również biletów zagubionych przez zamawiającego.
4. Zamawiający przy dokonywaniu rezerwacji biletów i/lub zakupie biletów online oraz rezerwacji e-mailowej zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym regulaminem, podawania prawdziwych danych, jak również nieprzesyłania żadnych treści o charakterze niezgodnym z obowiązującymi przepisami.
5. Dokonywanie rezerwacji i/lub zakupu biletów online oraz rezerwacji biletów e-mailowo nie wiąże się z żadnymi kosztami poza kosztem połączenia z siecią Internet, który to koszt ponosi zwiedzający, zgodnie ze stawkami dostawcy Internetu, z którego usług korzysta.
6. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz w kasach Muzeum.







7. Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 lipca 2010 r. w sprawie zwolnień z obowiązku prowadzenia ewidencji przy zastosowaniu kas rejestrujących (Dz.U. z 2010 r., nr 138, poz. 930) sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową nie podlega fiskalizacji, w związku z czym zwiedzający nie otrzymuje paragonu fiskalnego.
8. Zwiedzający, który zakupił w kasach Muzeum lub w systemie sprzedaży online bilety uprawniające do ulgi, zobowiązany jest do okazania dokumentu uprawniającego do zniżki przed wejściem do Muzeum. Bilety bez udokumentowanego prawa do ulgi nie uprawniają do wejścia na wydarzenie oraz nie podlegają zwrotowi.
9. Brak możliwości zakupu biletów nie zwalnia zwiedzającego z obowiązku jego posiadania w celu skorzystania z oferty programowej Muzeum.

## § 11

### Szczegółowe dodatkowe warunki sprzedaży biletów i korzystania z oferty „Na tropie Tomka”

1. Bilety są sprzedawane i obowiązują na wyznaczoną przez Muzeum Śląskie godzinę wejścia, zgodnie z harmonogramem zwiedzania dostępnym w systemie rezerwacji i sprzedaży biletów online. Wejście w przestrzeń edukacyjną „Na tropie Tomka” jest możliwe tylko w terminie (dniu i godzinie) wybranym w systemie rezerwacji i sprzedaży biletów i widniejącym na bilecie. Rezerwacji i zakupu biletów można dokonać również w kasach Muzeum.
2. Godzina wejścia i wyjścia, ze względu na jej charakter, jest ściśle określona i nie można jej zmienić po zakupie biletu.
3. Na miejscu zwiedzania należy pojawić się punktualnie zgodnie z wybraną przez siebie godziną i terminem.
4. Harmonogram korzystania z oferty „Na tropie Tomka” przewiduje terminy zwiedzania dla grup i gości indywidualnych.
5. Zajęcia edukacyjne dla grup zorganizowanych są płatne zgodnie z obowiązującym w Muzeum Śląskim cennikiem dotyczącym oferty „Na tropie Tomka”. Rezerwacji można dokonać drogą e-mailową pod adresem [edukacja@muzeumslaskie.pl](mailto:edukacja@muzeumslaskie.pl) lub telefonicznie pod nr tel. 32 779 93 16, 32 213 08 60 lub 32 779 93 19
6. W każdy wtorek, który jest w Muzeum Śląskim dniem bezpłatnym, w terminach wejścia dla gości indywidualnych, po wcześniejszym zarezerwowaniu i odebraniu biletu, korzystanie z przestrzeni edukacyjnej odbywa się nieodpłatnie - zgodnie z aktualną dostępnością wolnych miejsc. Jednorazowo można dokonać rezerwacji 4 bezpłatnych biletów wstępu.
7. Na każdy termin wejścia do przestrzeni „Na tropach Tomka” sprzedawanych jest maksymalnie 30 miejsc.
8. Gość indywidualny może kupić bilety: normalny, ulgowy, rodzinny (dla grupy do 4 os. składającej się z co najmniej 1 dziecka do lat 16) zgodnie z obowiązującym w Muzeum Śląskim cennikiem.
9. Zakupu biletu na Kartę Dużej Rodziny dokonać można wyłącznie w kasach muzeum.





10. W przestrzeni edukacyjnej „Na tropie Tomka” nie funkcjonuje bilet w systemie RFID dostępny na innych wystawach muzeum.
11. Osoba kupująca bilet otrzymuje w kasie lub na podany w drodze zakupu online adres e-mailowy podstawowe informacje dot. korzystania z oferty „Na tropach Tomka” - tzw. „Pomocnik podróżnika”.
12. Wstęp na wystawę dla dzieci do lat 7 jest bezpłatny. Opiekun dziecka, które korzysta z tego przywileju, zobowiązany jest do okazania odpowiedniego biletu wygenerowanego z systemu sprzedaży online.
13. Przestrzeń edukacyjna „Na tropie Tomka” dedykowana jest dla dzieci w wieku od 4 do 14 lat wraz z opiekunami.
14. Zalecana jest wizyta w grupach od 2 do 4 osób.
15. Jedna osoba dorosła może mieć pod opieką maksymalnie trzy osoby niepełnoletnie.
16. Czas jednorazowego przebywania w przestrzeni „Na tropach Tomka” wynosi 75 minut.
17. W trakcie korzystania z oferty przestrzeni edukacyjnej „Na tropach Tomka” każda grupa otrzymuje sakwę podróżnika, którą po zakończeniu zwiedzania należy zwrócić osobom obsługującym lub zostawić w wyznaczonym miejscu.
18. Dzieci poniżej 14 roku życia mogą przebywać w przestrzeni „Na tropach Tomka” wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.
19. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką oraz odpowiadają za zdrowie i bezpieczeństwo dzieci podczas przebywania na przestrzeni „Na tropach Tomka”.







REGULATIONS GOVERNING SALES OF TICKETS  
AT MUZEUM ŚLĄSKIE  
IN KATOWICE

§1

**General terms and conditions**

1. Admission to the Museum and participation in selected events offered by the Museum are subject to payment.
2. As part of its offering, the Museum also organises free events; information on free events can be found at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) and in printed information brochures.
3. Tickets for all paid events can be purchased at the Museum's ticket offices and online at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
4. The Museum's ticket offices accept payments in PLN and by payment cards - information about the accepted types of cards is available at ticket selling points and at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
5. Information about the types and modes of online payment for tickets is available at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
6. The amount of payment for tickets is specified in the price list available at the Museum's ticket offices and at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl). The prices are quoted in PLN and include VAT.
7. The Museum reserves the right to introduce other charges for admission and for various events organised and/or held at the Museum.
8. Due to certain safety regulations, the Museum reserves the right to regulate the number of tickets which can be sold.
9. Each ticket is controlled by a museum service employee by scanning the bar code on the ticket.
10. Tickets purchased at the Museum's ticket offices contain special RFID cards enabling the ticket holder to use various apps currently offered by the Museum. Detailed information and types of apps can be found on [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).

§ 2

**Sales of tickets**

1. Tickets are sold:
  - a) at the Museum's ticket offices between 10 a.m. and 8 p.m. from Tuesday to Sunday
  - b) at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl).
2. Tickets purchased at ticket offices must be presented to the museum service employee at the entrance to an exhibition or event.
3. Online purchase of tickets through the Museum's website is made by completing a form and following the purchase instructions. The Museum would like to underline that visitors must fill in the form accurately and completely. Failure to follow the instructions provided during the purchase may render it impossible to purchase the ticket successfully. Provision of incorrect data, in particular an incorrect email address, and an incorrect transfer reference will render reservation impossible.
4. Once payment for the online purchase has been completed, the ticket is sent to the specified email address in the form of a PDF attachment. After receiving the ticket, the buyer should immediately verify the correctness thereof, in particular the cost, type of event, date and time thereof.





5. Persons buying a ticket online are obliged to print the ticket generated and sent to the specified email address when the order is processed and present the printout to the museum service employee at the entrance to an exhibition or event.
6. It is possible to save tickets sent as PDF files to mobile devices and present them in electronic form to the museum service employee at the entrance to an exhibition or event. In order to correctly verify tickets saved on mobile devices, it is required that software enabling correct display of PDF files be installed on the device and that display brightness be set to the maximum.
7. Tickets purchased online cannot be used with RFID readers. However, it is possible to exchange them for tickets with an RFID card free of charge. The exchange can be performed at the Museum's ticket offices.
8. Online purchase of tickets is possible up to one hour before the start of the event. After this time, tickets are only available at the Museum's ticket offices.
9. In the case of events with a limited number of visitors, ticket availability is subject to the number of visitors currently admitted.
10. Reserved group tickets can be purchased online after receiving (at the email address provided during the reservation process) a specially generated link to payment.
11. In the case of combined tickets enabling entry to Muzeum Śląskie in Katowice and Muzeum Górnośląskie in Bytom purchased at Muzeum Górnośląskie, visitors are obliged to present their tickets at a ticket office in Muzeum Śląskie in order to receive a stamp and a free ticket containing an RFID code. Combined tickets are valid for 3 months from the date of purchase and may be used once at each of the Museums.

### §3

#### Reservation of tickets for individual customers

1. Tickets for admission and for events held at the Museum can be reserved free of charge. Online reservation is possible only via the Museum's website [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) and only for certain dates and times.
2. Online reservation of tickets for individual customers is generated automatically during the purchase procedure. This reservation is valid for 30 minutes since activation, until the moment of ticket purchase finalised by way of online payment for the ticket. In the event that the purchase should not be finalised, the ticket reservation is cancelled automatically.
3. Individual customers may reserve/purchase up to 9 adult or reduced-fee tickets.

### §4

#### Purchasing and reserving tickets for organised groups

1. Organised groups may visit the Museum after prior reservation via [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl), at one of the Museum's ticket offices from 10 a.m. to 8 p.m., Tuesday to Sunday, or by email at [obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.klienta@muzeumslaskie.pl).
2. Organised groups must consist of at least 10 persons.





3. Reserved tickets must be paid for in accordance with the purchase procedure in the “Ticket prices/online tickets” section indicated on the Museum’s website at [www.muzeumslaskie.pl](http://www.muzeumslaskie.pl) (for online reservations) or at one of the Museum’s ticket offices from 10 a.m. to 8 p.m., Tuesday to Sunday (for other reservation methods, including online reservations).
4. The Museum issues invoices not later than by 15<sup>th</sup> day of the month following the month in which the service was performed, in accordance with applicable regulations, to legal persons, institutions and business entities or within 90 days to individuals who registered their data in the electronic ticketing system used in the Museum at one of the ticket offices, by phone or through the online reservation system, when the need to issue an invoice is reported. In order to receive a VAT invoice, persons reserving tickets should select the “VAT invoice” option during the reservation process and provide the correct invoice details. The Museum does not issue pro forma invoices.

## § 5

### Ticket validity

1. Entry tickets entitle to one-off admission to the Museum’s exhibitions or events - with the exception of annual personal tickets, which entitle to unlimited visiting of the Museum’s exhibitions (excluding events which are not permanent or temporary exhibitions) from 10 a.m. to 8 p.m., Tuesday to Sunday.
2. Entry to the Museum’s exhibitions or events is possible only on the date specified on the ticket. Due to the large size of the exhibition area, the time of entry thereto is up to the visitor, but should not fall later than at 6.30 p.m.

## §6

### Tickets in the RFID system

1. The RFID system embedded in tickets of Muzeum Śląskie enables visitors to trace and summarise their visiting path.
2. In order to use the functionality of the RFID system, one must register at [bilety.muzeumslaskie.pl](http://bilety.muzeumslaskie.pl), providing the following details:
  - email address,
  - password,
  - first name,
  - surname,
  - ticket numberor sign in using their email address and password.

## §7

### Returns

1. In the event that a ticketed event should not be held for reasons attributable to the Museum, ticket holders may return their purchased ticket and request a refund of the amount paid.
2. Refunds for tickets purchased at the Museum’s ticket offices are made at the Museum’s ticket offices, and in the event of online transactions they are made by transfer to the specified account. In order to make a return, one must be in possession of a purchased and unused ticket.
3. In the event of payment by card, refunds shall be made to the card used for the payment. In order to receive a refund, one must be in possession of a purchased ticket as well as proof of ticket purchase in the form of a receipt or confirmation of the purchase transaction.



4. Refunds for tickets purchased online are made directly to the account used for payment for the ticket being returned. In order to receive a refund, one must be in possession of a purchase document and the coupon received during the processing of the purchase.
5. Refunds are only possible when verification of the ticket number in the ticket office system confirms that the ticket is unused.
6. Purchased tickets cannot be returned or exchanged for tickets at a different price or for another event or for another event date or time, subject to §7(1) and §7(2). Tickets which are damaged (unreadable for scanning devices) are not subject to return.

## § 8

### Complaints

1. Visitors may lodge complaints regarding the reservation service, online ticket purchase and the quality of services provided by the Museum within 14 calendar days from the date of the event.
2. We inform that in the event of online payment one should remember to keep the proof of transaction until the visit to the Museum.
3. Complaints may be lodged by sending an email to [obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl](mailto:obsługa.publicznosci@muzeumslaskie.pl).
4. The complaint should specify: what the complaint concerns, the reservation/order number and reason for complaint; please note that the Museum is not responsible for complaints which have been lodged incorrectly, in particular for provision of incorrect or incomplete data by the visitor.
5. The Museum is not responsible for failure to deliver the complaint message in the event that it should be blocked by the spam filter of the Museum's email client.
6. The Museum will examine complaints within 14 calendar days from their receipt. Confirmation of lodging a complaint will be sent to the visitor by email. The Museum will inform the visitor about the decision regarding the complaint electronically to the address specified in the complaint within at most 14 calendar days following receipt of the complaint.
7. Handling of the complaint by the Museum does not preclude the visitor's right to claim damages in line with the general provisions of the Polish Civil Code and the provisions of the Act on Consumer Rights of 30 May 2014 (Dz.U. [Polish Journal of Laws] of 2014, item 827).

## § 9

### Personal data protection

1. The Controller of personal data is Muzeum Śląskie in Katowice, with its registered office at ul. T. Dobrowolskiego 1, 40-205 Katowice, Poland email: [dyrekcja@muzeumslaskie.pl](mailto:dyrekcja@muzeumslaskie.pl). Pursuant to Articles 13(1) and 13(2) of Regulation of the European Parliament and of the Council (EU) 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR), please be informed that:
2. Personal data shall be processed under Article 6(1)(b) of the GDPR in order to enable online sales of tickets.
3. Provision of personal data is necessary for performance of the contract connected with purchase of tickets.
4. Personal data shall not be transferred to recipients located in countries outside the European Economic Area (European Union countries, Iceland, Liechtenstein and Norway).





5. Personal data shall be stored until expiry of claims as well as until performance of obligations under the law, including in particular tax and accounting obligations.
6. Persons providing the data shall have the right to access their data, the right to rectify or erase them, the right to restrict processing thereof, the right to data transfer and the right to object. In order to exercise these rights, they shall notify the Controller in writing.
7. Contact details of the Personal Data Officer: [iod@muzeumslaskie.pl](mailto:iod@muzeumslaskie.pl)
8. Pursuant to applicable law, we may transfer the obtained data to entities processing the data at our request, e.g. service subcontractors, and to entities authorised to obtain data on the basis of applicable law, e.g. courts or authorised bodies.
9. Persons providing data has the right to lodge a complaint with the President of the Office for Personal Data Protection when they consider that the processing of their personal data violates the provisions of the Regulation of the European Parliament and of the Council (EU) 2016/679 of 27 April 2016 (GDPR).

## § 10

### Final provisions

1. Tickets purchased at a ticket office and online cannot be copied and must be presented in a condition enabling identification thereof by the Museum's verification system.
2. The Museum is not responsible for operation of the Internet connection used to reserve and/or purchase tickets. The Museum is not responsible for messages or other data lost on the Internet, individual computer settings and configuration thereof, or settings and interruptions in provision of services on part of Internet providers.
3. The Museum has the right to refuse to consider tickets whose condition renders identification of the purchase transaction impossible valid tickets. The above also applies to tickets lost by the ordering party.
4. When making ticket reservations and/or purchasing ticketing online as well as making reservations by email, the ordering party is obliged to read these Regulations, provide accurate data and refrain from submitting any content which violates the currently applicable law.
5. Reservation and/or purchase of tickets online as well as reservation of tickets by email does not entail any costs other than the cost of Internet connection, which is a cost borne by the visitor, in accordance with the rates of the visitor's Internet provider.
6. These Regulations are available on the website and at the Museum's ticket offices.
7. Pursuant to Regulation of the Minister of Finance of 26 July 2010 on exemption from the requirement to keep records when using cash registers (Dz.U. [Polish Journal of Laws] of 2010 No. 138, item 930), sales of tickets in the scope of order and payment over the Internet is not subject to taxation, which is why visitors do not receive a receipt.
8. Visitors who purchased reduced-fee tickets at the Museum's ticket offices or via the online sales system are obliged to present the document entitling them to a discount before entering the Museum. Tickets without documentation of eligibility for a discount do not entitle to admission to the event and are not subject to return.
9. Lack of ability of purchase tickets does not exempt visitors from the obligation to be in possession of a ticket in order to use the Museum's offer.







## § 11

### **Additional specific conditions of ticket sales and using the offer “In Search of Tomek”**

1. Tickets are sold and are valid for the admission time set by Muzeum Śląskie, in accordance with the visiting schedule available in the online ticket sales and reservation system. Admission to the educational space “In Search of Tomek” is possible only on the date and time selected in the ticket sales and reservation system and shown on the ticket. The tickets can also be reserved and purchased at the Museum’s ticket offices.
2. The times of admission and leaving, due to their nature, are strictly defined and cannot be changed after the ticket has been purchased.
3. Visitors are required to appear at the visiting place in accordance with the selected time and date.
4. The schedule for the offer “In Search of Tomek” provides for visiting dates for groups and individual persons.
5. Educational activities for organised groups are subject to payment in accordance with Muzeum Śląskie’s price list for the offer “In Search of Tomek”. Reservations can be made by sending an email to [edukacja@muzeumslaskie.pl](mailto:edukacja@muzeumslaskie.pl) or by telephone at +48 32 779 93 16, +48 32 213 08 60 or +48 32 779 93 19
6. Every Tuesday, which is a day when admission to Muzeum Śląskie is free, at admission times for individual persons, use of the educational space is free of charge after prior reservation and collection of tickets - in accordance with the current availability. It is possible to reserve a maximum of 4 free entry tickets at once.
7. A maximum of 30 tickets are sold for each time and date of admission to the “In Search of Tomek” space.
8. Individual persons can buy the following ticket types: adult, reduced-fee and family (for groups of no more than 4 persons including at least 1 child up to the age of 16) in accordance with Muzeum Śląskie’s price list.
9. Purchase of tickets with the use of Big Family Cards can only be made at the Museum’s ticket offices.
10. Tickets in the RFID system available at the Museum’s other exhibitions do not function in the educational space “In Search of Tomek”.
11. The persons purchasing tickets receive basic information about using the offer “In Search of Tomek” - the so-called “Traveller’s Handbook” - at the ticket office or at the email address provided during online purchase.
12. Children up to the age of 7 are admitted to the exhibition free of charge. Guardians of children taking advantage of this privilege are obliged to present an appropriate ticket generated by the online sales system.
13. The educational space “In Search of Tomek” is dedicated to children between 4 and 14 years of age and their guardians.
14. It is recommended that visits be made in groups consisting of 2 to 4 persons.
15. One adult may have at most three minors in his or her care.
16. Each time, visitors are admitted to the educational space “In Search of Tomek” for 75 minutes.
17. When taking advantage of the offer of the educational space “In Search of Tomek”, each group receives a traveller’s bag, which is to be returned to service staff after the visit or left in a designated place.







18. Children under the age of 14 are allowed in the “In Search of Tomek” space only when in care of an adult.
19. Guardians are held liable for damages caused by the children in their care and are responsible for the children’s health and safety during their stay in the “In Search of Tomek” space.

