

REGULAMIN ZWIEDZANIA MUZEUM ŚLĄSKA WROCŁAW ORAZ ZWIEDZANIA STADIONU Z PRZEWODNIKIEM

§1 Postanowienia ogólne

1. Organizatorem zwiedzania Muzeum Śląska Wrocław i Tarczyński Arena Wrocław położonych przy Al. Śląskiej 1 we Wrocławiu jest Stadion Wrocław Sp. z o.o. (zwany dalej „Organizatorem”) wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem identyfikacji podatkowej NIP 897-173-58-37 będącym operatorem zarządzającym tarczyński Arena Wrocław.
2. Wszystkie osoby biorące udział w zwiedzaniu Muzeum Śląska Wrocław (zwanym dalej „Muzeum”) i Tarczyński Arena Wrocław (zwanym dalej „Stadionem”) zobowiązane są do przestrzegania zapisów niniejszego Regulaminu, wewnętrznych przepisów, oraz obowiązujących przepisów prawa. Regulaminy dostępne są na stronie www.tarczynskiarenawroclaw.pl lub innej stronie wskazanej przez Organizatora oraz na terenie Stadionu.
3. Niniejszy Regulamin Muzeum określa prawa i obowiązki Organizatora oraz osób zwiedzających Muzeum Śląska Wrocław i Stadion Wrocław (zwanymi dalej także „Uczestnikami” lub „Zwiedzającymi”).

§2 Terminy zwiedzania

1. Muzeum i Stadion dostępne są dla osób indywidualnych i grup zorganizowanych.
2. Zwiedzanie Muzeum i Stadionu jest odpłatne i możliwe zgodnie z cennikiem i harmonogramem zwiedzania określonym przez Organizatora, dostępnym na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/> oraz w kasie Muzeum.
3. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany terminów zwiedzania Muzeum i/lub czasowego wyłączenia zwiedzania Stadionu lub Zmiany trasy zwiedzania Stadionu w uzasadnionych przypadkach (np. imprezy masowe, w tym w szczególności w dni meczowe, które mogą powodować utrudniony dostęp do Muzeum i stadionu). Zmiany komunikowane będą na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/> oraz w kasie Muzeum.
4. W przypadku rezerwacji terminów odleglejszych niż 5 dni organizator zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji w przypadku kolizji terminu z wydarzeniem organizowanym na stadionie.
5. Jeżeli rezerwacja zostanie dokonana zgodnie z ust. 4, Organizator prosi o sprawdzenie nie wcześniej niż 4 dni przed planowanym terminem zwiedzania Muzeum i/lub Stadionu czy rezerwacja będzie możliwa do realizacji w terminie zwiedzania.

§3 Zasady zwiedzania Muzeum i Stadionu

1. Na terenie Muzeum i Stadionu należy bezwzględnie stosować się do niniejszego Regulaminu oraz wskazań obsługi Muzeum.

2. Zwiedzanie Stadionu rozpoczyna się po dokonaniu zakupu biletu i przekroczeniu bramki wejściowej Muzeum mieszczącej się przy esplanadzie Stadionu po wschodniej stronie.
3. Podczas zwiedzania Muzeum należy poruszać się po wyznaczonej trasie oraz stosować się do oznaczeń i informacji umieszczonych w Muzeum oraz udzielanych przez obsługę.
4. Po zakończeniu zwiedzania nie ma możliwości powrotu na ekspozycję w ramach tego samego biletu.
5. Ostatni zwiedzający mają możliwość wejścia do Muzeum 60 minut przed jego zamknięciem. Ostatnie zwiedzanie Stadionu i Muzeum odbywa się 120 minut przed zamknięciem.
6. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą przebywać na terenie Muzeum tylko pod opieką osoby dorosłej.
7. Zwiedzający mogą wziąć udział w zwiedzaniu jako osoby indywidualne lub jako grupa zorganizowana. Grupa zorganizowana to grupa licząca minimum 15 osób.
8. Każda zorganizowana grupa osób nieletnich może przebywać na terenie Muzeum wyłącznie pod stałą opieką pełnoletniego opiekuna, gdzie na każde 10 osób przypada 1 opiekun.
9. Możliwe są dwa rodzaje zwiedzania - zwiedzanie Muzeum lub zwiedzanie Muzeum z wycieczką po stadionie.
10. Zwiedzanie połączone „Muzeum i stadion” odbywa się o określonych w harmonogramie godzinach. Zwiedzanie „Muzeum” odbywa się w dowolnym momencie przy dostępnych biletach i nie przekroczeniu liczby osób jakie mogą jednocześnie zwiedzać muzeum (czyli 25 osób).
11. Zwiedzanie Stadionu odbywa się tylko i wyłącznie w towarzystwie przewodnika. Przewodnik nie jest opiekunem grupy.
12. Zwiedzanie Muzeum jest możliwe samodzielnie z użyciem audiguide lub przy pomocy pobranej aplikacji.
13. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za zachowanie swoich podopiecznych oraz za szkody wyrządzone poprzez zawinione uszkodzenia bądź zniszczenia eksponatów lub innych elementów znajdujących się na terenie Muzeum i Stadionu.
14. Z interaktywnych elementów należy korzystać zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z instrukcjami obsługi znajdującymi się przy poszczególnych eksponatach lub wskazówkami obsługi Muzeum i Stadionu.
15. Wszelkie awarie, uszkodzenia i zniszczenia elementów ekspozycji i wyposażenia Muzeum i Stadionu należy niezwłocznie zgłaszać obsłudze Muzeum i/lub Stadionu.
16. Na terenie Muzeum zabrania się podejmowania zachowań, które mogą zakłócać innym osobom zwiedzanie oraz grozić wypadkiem, urazem lub innym uszczerbkiem na zdrowiu dla zwiedzającego i pozostałych zwiedzających.
17. Organizator informuje, że Stadion oraz Muzeum są na bieżąco monitorowane przez system monitoringu wizyjnego (CCTV).
18. Na terenie Muzeum i Stadionu zabrania się:
 - a) palenia tytoniu i papierosów elektronicznych oraz spożywania napojów alkoholowych lub używania innych środków odurzających,
 - b) wchodzenia na murawę Stadionu (płytę główną boiska); w przypadku wejścia na płytę główną boiska nałożona zostanie kara w wysokości 2 000zł.
 - c) niszczenia, przenoszenia i wynoszenia elementów ekspozycji i wyposażenia,
 - d) korzystania z eksponatów w sposób sprzeczny z przeznaczeniem,

- e) wnoszenia przedmiotów potencjalnie niebezpiecznych, które mogą spowodować zranienie, ukłucie lub inny uszczerbek na zdrowiu, a także broni, materiałów wybuchowych, pirotechnicznych i innych niebezpiecznych dla życia i zdrowia zwiedzających i elementów wystawy,
 - f) wnoszenia i wprowadzania rowerów, hulajnóg, rolek, deskorolek lub innych podobnych oraz jeżdżenia na nich,
 - g) wyrzucanie śmieci (w tym gum do żucia) w miejscach do tego nie przeznaczonych,
 - h) wprowadzania na teren Muzeum i Stadionu zwierząt, z wyłączeniem psów przewodników i psów asystujących,
 - i) wnoszenia toreb podróży lub sportowych o dużych gabarytach oraz plecaków turystycznych, a także innych bagaży o znacznych rozmiarach,
 - j) prowadzenia działalności handlowej, bez uprzedniej pisemnej zgody Organizatora,
 - k) prowadzenia działalności marketingowej, bez uprzedniej pisemnej zgody Organizatora,
 - l) fotografowanie ekspozycji oraz jej filmowanie do celów komercyjnych bez stosownej zgody Organizatora, która musi być wydana przed wejściem do Muzeum lub na Stadion
19. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany zasad zwiedzania o czym będzie informował na stronie <https://muzeumslaskwroclaw.pl/> .
20. Parasole, plecaki, duże torby oraz okrycia wierzchnie należy deponować w nieodpłatnej szafce zlokalizowanej przy wejściu do Muzeum. W przypadku zgubienia kluczyka lub numerku do szafki pobierana jest od zwiedzających opłata w wysokości 20zł
21. Obsługa Muzeum i/lub Stadionu ma prawo do odmówienia wstępu lub wyproszenia osoby, która nie przestrzega niniejszego Regulaminu. W takim wypadku nie przysługuje zwrot części ani całości ceny biletu.

§4 Zwiedzanie dla grup zorganizowanych

1. Udział w wycieczce grupy zorganizowanej wymaga rezerwacji z wyprzedzeniem przynajmniej 3 dni roboczych przed planowanym terminem wycieczki.
2. Rezerwacje terminów dotyczą grup zorganizowanych liczących co najmniej 15 osób (włącznie z opiekunami), a maksymalnie 50 osób (włącznie z opiekunami)
3. Rezerwacje dokonywane są pod warunkiem dostępności wolnych miejsc. O przyjęciu rezerwacji decyduje kolejność zgłoszeń.
4. Zapisy na wycieczki dla grup zorganizowanych odbywają się mailowo pod adresem zwiedzanie@stadionwroclaw.pl, a także telefonicznie pod numerem telefonu 606 492 892.
5. W celu rezerwacji terminu osoba dokonująca rezerwacji zobowiązana jest wskazać:
 - a) proponowaną datę i godzinę zwiedzania
 - b) rodzaj zwiedzania
 - c) całkowitą liczbę uczestników (włącznie z opiekunami)
 - d) dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu)
 - e) dokonanie rezerwacji terminu zostaje potwierdzone przez Organizatora wiadomości e-mail na podany podczas rezerwacji adres e-mail.
6. Anulowanie rezerwacji powinno nastąpić w terminie nie późniejszym niż 2 dni przed planowaną datą zwiedzania.

7. Potrzebę otrzymania faktury VAT należy zgłosić przed odbiorem biletów i wystawieniem paragonu.
8. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany daty i godziny zwiedzania.

§5 Bilety opłaty

1. Wstęp do Muzeum jest odpłatny.
2. Za bilet zakupiony lecz niewykorzystany z przyczyn nieleżących po stronie Muzeum, nie przysługuje roszczenie o zwrot całości lub części ceny biletu. Dotyczy to również czasu przeznaczonego na zwiedzanie.
3. Bilet niewykorzystany w określonym terminie, nie może być wykorzystany do zwiedzania w innym terminie.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za korzystanie z określonych atrakcji spoza standardowej oferty Muzeum.
5. Zakupu biletu wstępu można dokonać bezpośrednio w kasie Muzeum lub za pośrednictwem internetowego systemu sprzedaży biletów, dostępnego na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/>, zgodnie z obowiązującym Cennikiem oraz Regulaminem internetowej sprzedaży biletów.
6. Aktualny Cennik biletów oraz Regulamin internetowej sprzedaży biletów dostępne są w kasach oraz na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/>.
7. Sprzedaż biletów możliwa jest pod warunkiem dostępności miejsc. Muzeum zastrzega sobie prawo wstrzymania sprzedaży biletów w związku z przekroczeniem dopuszczalnej liczby zwiedzających przebywających w budynku Muzeum.
8. Kasa otwierana jest wraz z godziną rozpoczęcia pracy Muzeum, a zamykana pół godziny przed zamknięciem Muzeum.
9. Kasy przyjmują płatność w złotych oraz akceptują karty płatnicze (rodzaj kart płatniczych jest wskazany w kasach Muzeum oraz na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/>).
10. Zwiedzający ma prawo wystąpić o zwrot całości lub części biletów opłaconych, jeśli wystąpienie wpłynie do Muzeum nie później niż 24 godz. przed planowaną wizytą. Podstawą dokonania zwrotu jest paragon fiskalny, faktura VAT lub inny dokument potwierdzający zakup biletów.
11. Zwroty wpłaconych kwot będą dokonywane:
 - a) Dla biletów zakupionych w kasie - gotówką lub na kartę płatniczą, zgodnie z formą, w jakiej płatność została wniesiona;
 - b) Dla biletów online - na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata online, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie internetowej sprzedaży biletów.
12. Obsługa Muzeum ma prawo weryfikacji dokumentów potwierdzających prawo do zniżki przed wejściem na Teren Muzeum (np. legitymacje szkolne/studenckie, karta „Nasz Wrocław”, Karta Dużej Rodziny itp.). W przypadku braku potwierdzenia uprawnień do zniżki obsługa Muzeum ma prawo zażądać opłacenia biletu w pełnej wartości, a w razie odmowy odmówić wstępu na Teren Muzeum.
13. Rodzaje biletów:
 - a) Bilet normalny

- b) Bilet ulgowy - przysługuje za okazaniem wymaganych dokumentów dzieciom i studentom do 26r. ż. za okazaniem legitymacji szkolnej lub studenckiej, emerytom i rencistom (potwierdzenie uprawnienia na podstawie legitymacji emeryta rencisty), inwalidom i osobom niepełnosprawnym (potwierdzenie uprawnienia na podstawie legitymacji osoby niepełnosprawnej) wraz z ich opiekunami (potwierdzenie na podstawie dokumentu tożsamości osoby niepełnosprawnej).
- c) Bilet grupowy (minimum 15 osób) - w przypadku grup zorganizowanych jednemu opiekunowi w przeliczeniu na każde 10 osób przysługuje prawo do wstępu bezpłatnego,
- d) Bilet rodzinny (grupa do 5 osób w tym minimum 1 osoba dorosła i minimum 2 dzieci) - przysługuje rodzicom lub opiekunom z dziećmi do 18 roku życia (po okazaniu legitymacji szkolnej), dla każdego kolejnego dziecka można nabyć bilet w cenie biletu ulgowego.
- e) Bilet KDR (dla posiadaczy Karty Dużej Rodziny) - bez względu na ilość dzieci. Karta Dużej Rodziny uprawnia do zakupu biletu normalnego i ulgowego po okazaniu Karty Dużej Rodziny oraz dokumentu potwierdzającego tożsamość.
- f) Bilet Nasz Wrocław - bilet z rabatem przysługuje posiadaczowi Karty Nasz Wrocław. Rabat obejmuje zakup biletów normalnych i ulgowych, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Karta Nasz Wrocław uprawnia do zniżki na 1 bilet normalny i do 3 biletów ulgowych.
- g) Bilet Aglomeracyjny - bilet z rabatem przysługuje posiadaczowi Karty Aglomeracyjnej. Rabat obejmuje zakup biletu normalnego i ulgowego po okazaniu Karty Aglomeracyjnej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Karta Aglomeracyjna uprawnia do zniżki na 1 bilet.

14. Rabaty nie łączą się. Wybierany jest bilet korzystniejszy dla klienta.

§6 Odpowiedzialność

1. Obsługa Muzeum udziela podstawowej pomocy zwiedzającym w przypadku nagłych zdarzeń oraz w razie takiej potrzeby powiadamia odpowiednie służby medyczne.
2. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za dzieci pozostawione bez opieki lub nadzoru osoby dorosłej. Muzeum dokona jednak w takim przypadku roztoczenia pieczy i opieki nad dziećmi pozostawionymi bez opieki do momentu przybycia opiekunów prawnych lub odpowiednich służb w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu z opiekunami prawnymi.
3. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia, krzywdy oraz szkody na osobie i jej mieniu powstałe na terenie Muzeum, jeśli powstaną one z przyczyn nieleżących po stronie Muzeum, a w szczególności w wyniku:
 - a) nieprzestrzegania niniejszego regulaminu,
 - b) używania i obsługi elementów ekspozycji niezgodnie z regulaminem i szczegółowymi instrukcjami poszczególnych elementów ekspozycji,
 - c) niezastosowanie się do zaleceń obsługi Muzeum,
 - d) pozostawienia dziecka bez opieki dorosłego opiekuna lub rodzica,

- e) niezapoznania się, w tym także niezapoznania dzieci przebywających pod opieką osoby dorosłej, z zasadami obowiązującymi w zakresie prawidłowego i bezpiecznego korzystania z elementów znajdujących się na terenie Muzeum,
 - f) niedozwolonych zachowań określonych w §3 pkt. 20 i 21
 - g) nieostrożności i braku uwagi ze strony zwiedzających podczas poruszania się po Muzeum oraz terenie Stadionu jak również ignorowania znaków ostrzegawczych umieszczonych w miejscach potencjalnie niebezpiecznych oraz poleceń i wskazań obsługi. Dotyczy to także sytuacji związanych z zamocowaniem lub zalaniem urządzeń elektronicznych i innych wartościowych przedmiotów.
4. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia eksponatu lub elementu ekspozycji przez zwiedzającego, zwiedzający ponosi odpowiedzialność za zdarzenie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
 5. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na terenie Muzeum.
 6. Ochrona Stadionu upoważniona jest do egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu.
 7. Ochrona oraz obsługa Muzeum mają prawo sprawdzenia czy osoby wchodzące na teren Muzeum i Stadionu nie wnoszą przedmiotów, o których mowa w §3 pkt.20.
 8. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających, Muzeum zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług.
 9. W przypadku ogłoszenia komunikatu o ewakuacji, wszystkie osoby przebywające na terenie Muzeum zobowiązane są do bezzwłocznego opuszczenia Muzeum najbliższym wyjściem ewakuacyjnym i bezwzględnego podporządkowania się poleceniom ochrony i obsługi Muzeum.

§7 Postanowienia końcowe

1. Regulamin udostępniany jest na stronie internetowej <https://muzeumslaskwroclaw.pl/> oraz w kasach Muzeum.
 2. Dodatkowe informacje na temat ekspozycji Muzeum można uzyskać pod adresem e-mail: zwiedzanie@stadionwroclaw.pl lub pod numerem telefonu 606 492 892.
 3. Poprzez zakup biletu zwiedzający akceptuje niniejszy Regulamin i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
 4. Nieprzestrzeganie przez zwiedzającego niniejszego regulaminu stanowi podstawę do żądania opuszczenia przez zwiedzającego terenu Muzeum i / lub Stadionu. W takim wypadku zwiedzającemu nie przysługuje prawo do ponownego wejścia do Muzeum w danym dniu, ani o zwrot należności za bilet.
 5. Na terenie Muzeum może być dokonywany zapis wizerunku klientów poprzez filmowanie, fotografowanie lub nagrywanie w celu realizacji usługi zwiedzania Muzeum. Wchodząc na teren obiektu klienci wyrażają zgodę na zapis ich wizerunku i osób znajdujących się pod opieką w celu weryfikacji prawidłowego przebiegu zwiedzania.
- Muzeum jest uprawnione do zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie internetowej oraz w kasie Muzeum.