

## **REGULAMIN ZWIEDZANIA Muzeum Porcelany w Wałbrzychu**

(obowiązuje od dnia 1.03.2024)

### **§1 Informacje ogólne**

Niniejszy Regulamin określa zasady, na jakich Muzeum Porcelany w Wałbrzychu (zwane dalej Muzeum) świadczy usługi w zakresie udostępniania do zwiedzania wystaw zorganizowanych w swojej siedzibie.

### **§2 Godziny otwarcia**

1. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających:
  - a) od 1 października do 30 kwietnia: w poniedziałki w godzinach 12.00-16.00, od wtorku do niedzieli w godzinach 10.00-16.00,
  - b) od 1 maja do 30 września: w poniedziałki w godzinach 12.00-16.00, od wtorku do niedzieli w godzinach 10.00-18.00,
2. Muzeum zastrzega sobie prawo dokonywania zmian podanych w pkt. 1 dni i godzin zwiedzania. Aktualne godziny otwarcia dostępne są na stronie internetowej [www.muzeum.walbrzych.pl](http://www.muzeum.walbrzych.pl) oraz w recepcji Muzeum.
3. Kasa przestaje sprzedawać bilety na 60 minut przed zamknięciem Muzeum w danym dniu.

### **§3 Oplaty**

1. Zwiedzanie Muzeum jest odpłatne. Cennik biletów dostępny jest w recepcji Muzeum oraz na stronie internetowej [www.muzeum.walbrzych.pl](http://www.muzeum.walbrzych.pl).
2. Ilość osób mogących przebywać w jednym czasie w budynku jest ograniczona, a sprzedaż biletów jest dopuszczalna w sytuacji dostępności wolnych miejsc. Każdorazowo informacje o możliwości zakupu biletu i zwiedzania udzielane są w recepcji Muzeum.
3. Bilet wstępu lub inną formę potwierdzenia jego zakupu, należy zachować do kontroli. W przypadku zgubienia biletu bądź innej formy potwierdzającej jego zakup, należy ten fakt niezwłocznie zgłosić do recepcji.
4. Bilety wstępu można zakupić:
  - a) w kasie Muzeum w godzinach otwarcia dla zwiedzających,
  - b) poprzez system sprzedaży biletów online pod adresem: [bilety.muzeum.walbrzych.pl](http://bilety.muzeum.walbrzych.pl),
  - c) w kasach Zamku Książ w Wałbrzychu, Centrum Nauki i Sztuki „Stara Kopalnia” w Wałbrzychu, Palmiarni oraz online na stronie [bilety.ksiaz.walbrzych.pl](http://bilety.ksiaz.walbrzych.pl) (dotyczy wyłącznie biletów „Explore Wałbrzych”).
5. W kasie Muzeum płatności dokonywane są w złotych gotówkowo lub honorowanymi kartami płatniczymi.
6. W poniedziałki wstęp do Muzeum jest bezpłatny.

### **§4 Bilety i zniżki**

1. W Muzeum sprzedawane są następujące rodzaje biletów:
  - a) bilet normalny,
  - b) bilet ulgowy,
  - c) bilet rodzinny,
  - d) bilet w ramach programu „Rodzina 3+”,
  - e) bilet łączony „Explore Wałbrzych”.
2. Szczegółowe informacje na temat rodzajów biletów i przysługujących zniżek udzielane są w kasie Muzeum.

3. Muzeum zastrzega sobie prawo do wprowadzenia na stałe bądź okresowo innych rodzajów biletów wstępu. Informacja o wprowadzeniu innych rodzajów biletów będzie dostępna na stronie [www.muzeum.walbrzych.pl](http://www.muzeum.walbrzych.pl), na profilach Muzeum w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram) oraz w recepcji Muzeum.
4. Pracownicy Muzeum są uprawnieni do kontroli dokumentów potwierdzających prawo do skorzystania ze zniżek przy zakupie biletu. Odmowa okazania takiego dokumentu oznacza rezygnację z prawa do skorzystania z przysługującej zniżki.

## **§5 Rezerwacja**

1. Wcześniejsza rezerwacja terminu zwiedzania Muzeum (dzień i godzina) dla osób indywidualnych jest możliwa:
  - a) poprzez zakup biletu wstępu za pomocą systemu sprzedaży biletów online dostępnego na stronie: [bilety.muzeum.walbrzych.pl](http://bilety.muzeum.walbrzych.pl)
  - b) telefonicznie pod numerami telefonu: 74 664 60 30 i 74 664 60 31 – dotyczy wyłącznie biletów Explore Wałbrzych,
  - c) drogą mailową pod adresem: [recepca@muzeum.walbrzych.pl](mailto:recepca@muzeum.walbrzych.pl) – dotyczy wyłącznie biletów Explore Wałbrzych
2. Wcześniejszej rezerwacji terminu zwiedzania Muzeum (dzień i godzina) dla grup zorganizowanych dokonuje się drogą mailową pod adresem: [recepca@muzeum.walbrzych.pl](mailto:recepca@muzeum.walbrzych.pl),
3. Zwiedzanie grup zorganizowanych odbywa się według zasad określonych w §6, w szczególności pkt. 1 i 2 niniejszego regulaminu.
4. Wejście dla grup zorganizowanych, które nie dokonały wcześniejszej rezerwacji lub nie przybyły na zarezerwowaną godzinę, będzie uzależnione od dostępności wolnych miejsc danego dnia.
5. Nie ma możliwości rezerwacji zwiedzania dla grup zorganizowanych w poniedziałki oraz w wybrane dni świąteczne (1-3 maja, 15 sierpnia, 11 listopada, 23 grudnia). Muzeum zastrzega sobie prawo wyłączenia z możliwości rezerwacji zwiedzania dla grup zorganizowanych również innych dni. Każdorazowo informacja o takim wyłączeniu będzie dostępna w recepcji Muzeum.

## **§6 Zasady przebywania zwiedzających na terenie Muzeum**

1. Muzeum zwiedza się indywidualnie, przy czym jednorazowo do sal ekspozycyjnych wpuszczanych jest nie więcej niż 20 osób. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmiany ilości osób wpuszczanych jednorazowo do sal ekspozycyjnych, w szczególności, jeśli wynika to z odrębnych przepisów.
2. Wejścia do sal ekspozycyjnych odbywają się co 30 minut zaczynając od godziny otwarcia Muzeum dla zwiedzających.
3. Dzieci do 12. roku życia mogą przebywać na terenie Muzeum wyłącznie pod opieką osób dorosłych, którzy biorą na siebie pełną odpowiedzialność za podopiecznych.
4. Odzież wierzchnią, plecaki, torby i inne duże przedmioty należy pozostawić w szatni. Zwiedzający otrzymują klucz do szafki, w której mogą zdeponować ww. przedmioty. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w szatni. Obsługa Muzeum ma prawo odmówić wejścia osobom, które nie zgodzą się na pozostawienie ww. przedmiotów w szatni. Osobom takim przysługuje prawo do zwrotu opłaty za bilety.
5. Podczas zwiedzania należy stosować się do poleceń pracowników Muzeum. Niestosowanie się do poleceń pracowników Muzeum może skutkować odmową lub natychmiastowym zaprzestaniem świadczenia usług w myśl §9 pkt 3 niniejszego Regulaminu. Osobą upoważnioną do podjęcia takiej decyzji jest każdorazowo pracownik recepcji Muzeum.
6. Muzeum zastrzega sobie prawo wyłączenia dostępu zwiedzających do dowolnej części obiektu. Informacja o ograniczeniu dostępu zostanie podana do wiadomości zwiedzających w sposób umożliwiający zapoznanie się z nią przed zakupieniem biletu.
7. Muzeum zastrzega sobie prawo do wyłączenia ze zwiedzania niektórych eksponatów. Sytuacja, w której następuje wyłączenie części eksponatów nie stanowi podstawy do zwrotu całości lub części opłaty za bilet.
8. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia wynikłe z niestosowania się do zapisów niniejszego Regulaminu i/lub zaleceń pracowników Muzeum.

9. Wszelkie awarie, uszkodzenia i zniszczenia eksponatów lub wyposażenia w Muzeum należy niezwłocznie zgłaszać pracownikom będącym na sali bądź pracownikowi recepcji.
10. Fotografowanie i filmowanie w Muzeum jest bezpłatne. Zabronione jest fotografowanie i filmowanie z użyciem dodatkowego oświetlenia (np. lamp błyskowych), statywów (jedno- i trójnożnych) oraz kijków do selfie. Muzeum zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zakazu fotografowania niektórych eksponatów.

### **§7 Zakazy**

1. Zakazuje się na terenie Muzeum wszelkich zachowań niebezpiecznych dla innych zwiedzających i wyposażenia. W szczególności zwiedzającym zabrania się:
  - a) palenia tytoniu i papierosów elektronicznych,
  - b) używania otwartego ognia,
  - c) spożywania jakichkolwiek posiłków i napojów,
  - d) wnoszenia i spożywania alkoholu,
  - e) wnoszenia i korzystania ze środków narkotycznych i odurzających,
  - f) wnoszenia broni, materiałów wybuchowych i innych niebezpiecznych przedmiotów,
  - g) wnoszenia niebezpiecznych dla życia i zdrowia substancji w szczególności żrących, odurzających, truczyn itp.,
  - h) wprowadzania zwierząt z wyjątkiem psów przewodników i psów asystujących,
  - i) postępowania w sposób utrudniający zwiedzanie innym osobom i prowadzenie zajęć, w szczególności wywoływania nadmiernego hałasu,
  - j) wnoszenia rowerów, deskorolek, hulajnóg i innych podobnych urządzeń oraz jazdy na nich z wyjątkiem wózków inwalidzkich,
  - k) prowadzenia działalności handlowej, reklamowej bez zgody dyrekcji Muzeum.
2. Zabrania się przebywania na terenie Muzeum osobom nietrzeźwym oraz osobom pozostającym pod wpływem środków odurzających, a także osobom zachowującym się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu, w szczególności bezpieczeństwu sanitarnemu zwiedzających i pracowników Muzeum, a także bezpieczeństwu eksponatów, zakłócającym porządek lub naruszającym ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych.

### **§ 8 Bezpieczeństwo**

1. Pracownicy Muzeum upoważnieni są do zapewnienia bezpieczeństwa na terenie Muzeum oraz do egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu.
2. Muzeum zastrzega sobie prawo sprawdzenia, czy osoby wchodzące na teren Muzeum nie wnoszą przedmiotów, o których mowa w § 7 ust. 1. lit. e) – g) niniejszego regulaminu.
3. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających, Muzeum zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług. Z tego tytułu zwiedzającym przysługuje zwrot kosztu biletów.
4. Osoby przebywające w Muzeum zobowiązane są do przestrzegania przepisów i zasad bezpieczeństwa.
5. W przypadku ogłoszenia komunikatów o wykrytym zagrożeniu należy podporządkować się poleceniom pracowników. Ewakuacja będzie prowadzona przez pracowników Muzeum.
6. Zabrania się wstępu do oznakowanych lub w inny sposób wygradzonych pomieszczeń lub powierzchni, do których jest wzbroniony dostęp osobom nieupoważnionym.
7. Apteczki pierwszej pomocy i instrukcje udzielania pierwszej pomocy znajdują się:
  - a) w recepcji Muzeum (parter)
  - b) sali edukacyjno-konferencyjnej (parter)
  - c) w przejściu do pomieszczeń biurowych (piętro)
8. natomiast wykaz telefonów alarmowych znajduje się w recepcji Muzeum.

### **§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.muzeum.walbrzych.pl](http://www.muzeum.walbrzych.pl) oraz w recepcji Muzeum.
2. Zakup biletu oznacza zapoznanie się z niniejszym regulaminem oraz zobowiązanie do przestrzegania jego postanowień.

3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzającego niniejszego regulaminu stanowi podstawę do usunięcia zwiedzającego z terenu Muzeum. W razie usunięcia zwiedzającego z powodu nieprzestrzegania niniejszego regulaminu zwiedzającemu nie przysługuje zwrot należności za bilet.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo do zmian niniejszego regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie internetowej [www.muzeum.walbrzych.pl](http://www.muzeum.walbrzych.pl) oraz w recepcji Muzeum.
5. Niniejszy regulamin stanowi wyłączny prawnie wiążący dokumenty regulujący zasady i warunki zwiedzania Muzeum. Wszelkie inne materiały informacyjne, w tym reklamowe i marketingowe mają jedynie charakter pomocniczy i nie mogą stanowić jakiegokolwiek podstawy do złożenia reklamacji.
6. Wszelkie uwagi i sugestie zwiedzający mogą przesyłać drogą elektroniczną na adres [muzeum@muzeum.walbrzych.pl](mailto:muzeum@muzeum.walbrzych.pl), bądź pisemnie na następujący adres: ul. 1 Maja 9, 58-300 Wałbrzych