

REGULAMIN PLANETARIUM CENTRUM NAUKI KOPERNIK

§ 1

Planetarium Centrum Nauki Kopernik

1. Centrum Nauki Kopernik to instytucja kultury z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy: 00-390) przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury, prowadzonego przez Prezydenta m. st. Warszawy pod nr 2/06, posiadająca nr REGON: 140603313 i NIP: 7010025169 (zwana dalej „**Centrum**”), której misją jest inspirowanie do doświadczania, rozumienia świata i odpowiedzialnego działania.
2. Jedną z atrakcji Centrum udostępnionych publiczności jest Planetarium (zwane dalej „**Planetarium**”). Oferta Planetarium obejmuje seanse – pokazy na żywo, filmy, koncerty, pokazy laserowe prezentowane w sali projekcyjnej (zwane dalej „**Seansami**”) oraz eksponaty związane z astronomią udostępnione w budynku Planetarium.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Planetarium jest otwarte w dniach i godzinach podanych do wiadomości na stronie internetowej www.kopernik.org.pl.
2. Centrum zastrzega sobie możliwość otwarcia i zamknięcia Planetarium w inne dni i godziny niż określone w ust. 1.
3. Wstęp do budynku oraz korzystanie z udostępnionych tam eksponatów są nieodpłatne.
4. W uzasadnionych przypadkach Centrum zastrzega sobie prawo do tymczasowej zmiany zasad uczestnictwa w Seansach opisanych w § 8 i § 10 oraz wprowadzenia dodatkowych zasad w zakresie przebywania zwiedzających na terenie Planetarium (§ 9). Informacje dotyczące wprowadzanych zmian podane zostaną na stronie internetowej www.kopernik.org.pl.
5. W Centrum realizowana jest Polityka ochrony dzieci przed przemocą, podana do wiadomości na stronie internetowej www.kopernik.org.pl.
6. Seanse odbywają się zgodnie z repertuarem dostępnym na stronie internetowej www.kopernik.org.pl oraz w kasach Planetarium.
7. Wejście na Seans do Planetarium jest odpłatne. Cennik biletów jest dostępny w kasach Planetarium oraz na stronie internetowej www.kopernik.org.pl.

§ 3

Zakup biletów

Zasady ogólne zakupu biletów

1. Bilety indywidualne można kupić przez stronę bilety.kopernik.org.pl lub w kasach. Jednorazowo można kupić maksymalnie 10 biletów indywidualnych.

2. Bilety grupowe można kupić przez stronę bilety.kopernik.org.pl na podstawie § 3 ust. 9–18 regulaminu lub zarezerwować telefonicznie na podstawie § 3 ust. 19–27 regulaminu.
3. Bilety grupowe są przeznaczone dla grup zorganizowanych, liczących od 11 do 77 osób, w tym opiekuna lub opiekunów. Na każde 10 płatnych biletów grupowych przysługuje jeden bezpłatny bilet grupowy dla opiekuna. W uzasadnionych przypadkach i na wniosek kupującego, Centrum może sprzedać bilet grupowy dla grupy zorganizowanej liczącej mniej niż 11 osób lub więcej niż 77 osób.
4. Bilety można kupić pod warunkiem dostępności wolnych miejsc na wybranym Seansie.
5. Osoba kupująca bilet zobowiązana jest do zachowania paragonu, faktury lub potwierdzenia dokonania przelewu bankowego, stanowiących dowód zakupu biletu.
6. W przypadku nabywców będących podatnikami posiadającymi polski numer identyfikacji podatkowej (NIP) faktury wystawiane są w postaci faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, niezależnie od formy zakupu (tj. w kasie, online czy przez infolinię).
7. W przypadku nabywców nieposiadających polskiego numeru NIP oraz osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej zakup biletów oznacza zgodę na otrzymanie faktur w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. Zgoda ta nie wyłącza prawa wystawcy do wystawiania i przekazywania faktur w formie papierowej.

Zakup biletów w kasach

8. Kasy przyjmują płatności w złotych oraz akceptują karty płatnicze (informacja o rodzajach akceptowanych kart płatniczych jest dostępna w kasach Planetarium).

Zakup biletów przez stronę bilety.kopernik.org.pl

9. Zakup biletu online jest możliwy po dokonaniu rejestracji na stronie www.bilety.kopernik.org.pl.
10. Podczas rejestracji należy podać: imię, nazwisko, adres email oraz stworzyć indywidualne hasło, a także zaakceptować regulaminy i klauzulę dotyczącą przetwarzania danych osobowych.
11. Po rejestracji wymagana jest aktywacja konta, która następuje poprzez kliknięcie linku wysłanego na wskazany adres email.
12. Na jedno konto można jednocześnie logować się tylko z jednego urządzenia, używając jednej karty w oknie danej przeglądarki.
13. Przed opłaceniem transakcji należy zweryfikować poprawność swojego zamówienia.
14. Opłata za bilety realizowana jest za pomocą zewnętrznego systemu płatności. Dostępność form płatności uzależniona jest od dostawcy tego systemu.
15. Płatności należy dokonać poprzez dostępny na stronie serwis płatności internetowych w ciągu 15 minut od chwili wybrania terminu wizyty, bez przerywania ciągłości transakcji. Termin ten nie dotyczy kont z dodatkowym uprawnieniem do rezerwacji zdefiniowanym w odrębnym Regulaminie Rezerwacji on-line udostępnionym na stronie kopernik.org.pl
16. W przypadku przerwania transakcji lub niezaksięgowania płatności w czasie, o którym mowa w ust. 15 powyżej zarezerwowane bilety wrócą do puli ogólnodostępnych biletów do sprzedaży.

17. W ciągu 30 minut od chwili zaksięgowania płatności system wyśle na podany w profilu adres skrzynki pocztowej wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie i numer transakcji oraz zapisane w formacie PDF bilety elektroniczne z kodami QR.
18. Centrum zastrzega sobie prawo do usunięcia konta, na którym nie nastąpiło żadne poprawne logowanie w ciągu ostatnich 24 miesięcy.

Rezerwacja telefoniczna biletów

19. Rezerwacji biletów grupowych można dokonać za pośrednictwem infolinii Centrum. Szczegółowe informacje dotyczące numeru telefonu oraz dni i godzin pracy infolinii podane są na stronie internetowej www.kopernik.org.pl.
20. Jednorazowo można dokonać rezerwacji telefonicznej biletów grupowych dla maksymalnie 3 grup.
21. Rezerwując bilety telefonicznie, należy podać dane osoby lub instytucji, na rzecz której kupowane są bilety. Formularz wypełnia obsługa Centrum na podstawie danych podanych przez osobę dokonującą rezerwacji. Podczas rezerwacji konieczne jest podanie liczby wszystkich osób, które wezmą udział w wizycie oraz uprawnień do skorzystania z poszczególnych ulg.
22. Po dokonaniu telefonicznej rezerwacji na podany adres poczty elektronicznej zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca numer transakcji oraz dane niezbędne do jej opłacenia.
23. Telefoniczna rezerwacja uzyskuje status potwierdzonej po zakupie biletów, tj. po dokonaniu wpłaty na rachunek podany w wiadomości e-mail, wysłanej przez Centrum po złożeniu rezerwacji (o skuteczności płatności decyduje data uznania rachunku bankowego Centrum) lub po dokonaniu opłaty w kasie Centrum. Wpłaty należy dokonać w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia złożenia rezerwacji, lecz nie później niż na 7 dni przed terminem wizyty. Jeśli do terminu wizyty pozostało mniej niż 7 dni – płatności należy dokonać bezpośrednio w kasie Planetarium, lecz nie później niż na 30 minut przed zarezerwowaną godziną Seansu.
24. Po opłaceniu rezerwacji przelewem, na adres poczty elektronicznej podany przez osobę dokonującą rezerwacji wysłana zostanie wiadomość e-mail zawierająca potwierdzenie i numer transakcji oraz zapisane w formacie PDF bilety elektroniczne z kodami QR.
25. W przypadku niewniesienia opłaty w terminie opisanym w ust. 23 powyżej rezerwacja zostaje anulowana.
26. Przy dokonywaniu opłaty za rezerwację w tytule płatności należy podać numer transakcji. Każda rezerwacja musi być opłacona oddzielnie. Akceptowana będzie tylko kwota opłaty zgodna z kwotą podaną na potwierdzeniu transakcji. W przypadku niezgodności kwoty wpłaty z kwotą odpowiadającą rezerwacji opłata zostanie zwrócona po potrąceniu kosztów operacji bankowych, a rezerwacja anulowana.
27. W uzasadnionych przypadkach Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany terminów i form płatności na wniosek osoby rezerwującej.

§ 4

Bilety

1. Na bilecie wskazana jest data i godzina Seansu oraz numer miejsca na sali projekcyjnej.

2. W sali projekcyjnej dostępnych jest 139 miejsc siedzących oraz 1 miejsce bez fotela, przeznaczone dla osoby korzystającej z wózka.
3. Bilet może mieć formę:
 - 1) elektroniczną – wyświetloną na ekranie smartfona;
 - 2) papierową – otrzymaną w kasie lub wydrukowaną samodzielnie;
 - 3) zbiorczą – (elektroniczną lub papierową) przeznaczoną dla grup wchodzących i wychodzących wspólnie na podstawie zbiorczego kodu QR. Uzyskanie zbiorczego kodu QR możliwe jest tylko w przypadku zakupu przez stronę bilety.kopernik.org.pl lub przy rezerwacji telefonicznej.
4. Bilet papierowy można otrzymać w kasie na podstawie numeru transakcji lub paragonu.
5. Kupujący ponosi odpowiedzialność za udostępnienie biletu (lub samego kodu QR) osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się do Planetarium kilku osób z tym samym biletem upoważniona do skorzystania z biletu będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.

§ 5

Rodzaje biletów

1. Ustala się następujące rodzaje biletów do Planetarium:
 - 1) bilet indywidualny:
 - a) bilet normalny – przeznaczony dla osoby pełnoletniej;
 - b) bilet ulgowy – przeznaczony dla:
 - ☐ dzieci i młodzieży szkolnej w wieku od 2 do 19 lat, z zastrzeżeniem możliwości odmowy udziału w Seansie osobom poniżej 3 lat zgodnie z § 8 ust. 1 regulaminu;
 - ☐ studentów i doktorantów do ukończenia 26. roku życia;
 - ☐ posiadaczy Karty Polaka;
 - ☐ emerytów i rencistów;
 - ☐ seniorów powyżej 60. roku życia;
 - ☐ osób ze stwierdzoną niepełnosprawnością;
 - 2) bilet grupowy – (dostępny wyłącznie w sprzedaży on-line lub telefonicznej) – przeznaczony dla każdej osoby w grupie zorganizowanej; wszystkie bilety grupowe mają dwie postacie: pojedynczych biletów indywidualnych dla poszczególnych członków grupy oraz biletu zbiorczego z jednym wspólnym kodem QR dla wszystkich członków grupy;
 - 3) bilet KDR – przeznaczony dla osób posiadających spersonalizowaną, ogólnopolską Kartę Dużej Rodziny.
2. Ustala się następujące przypadki bezpłatnego wstępu do Planetarium:
 - 1) bezpłatna wejściówka – przysługuje asystentom osób z orzeczoną niepełnosprawnością;
 - 2) wstęp bezpłatny na podstawie biletu opiekuna – przysługuje dzieciom do ukończenia 2. roku życia (dziecko zajmuje wówczas to samo miejsce, co opiekun, siedząc na jego kolanach), z zastrzeżeniem możliwości odmowy udziału w seansie osobom poniżej 3 lat zgodnie z § 8 ust. 1 regulaminu.
3. Bilety ulgowe i KDR można zakupić albo bezpłatnie uzyskać w kasie wyłącznie po okazaniu dokumentu ze zdjęciem potwierdzającego uprawnienie lub dokumentu uprawniającego bez zdjęcia

wraz z dokumentem tożsamości. W przypadku zakupu takich biletów przez stronę bilety.kopernik.org.pl lub rezerwację telefoniczną Centrum zastrzega sobie prawo do weryfikacji dokumentu potwierdzającego zniżkę przy wejściu do sali Planetarium. W przypadku braku odpowiedniego dokumentu bilet ulgowy, KDR lub bezpłatny nie uprawnia do udziału w Seansie Planetarium.

4. Szczegółowe zasady dotyczące biletów na Wystawy Centrum określone są odrębnym regulaminem, podanym do wiadomości na stronie internetowej www.kopernik.org.pl. Przy jednoczesnym zakupie biletu na Wystawy i biletu na Seans do Planetarium (w jednej transakcji) kupującemu przysługuje niższa cena. W przypadku zakupu biletów na Wystawy oraz na więcej niż jeden Seans zniżka przysługuje wyłącznie na pierwszy z nich. W przypadku voucherów nie ma możliwości ich wymiany na pakiet (tj. tańszy bilet łączony), lecz na osobne bilety na Wystawy i do Planetarium.

§ 6

Wersje językowe

1. Informacje o dostępnych wersjach językowych poszczególnych Seansów oraz o możliwości wyświetlenia napisów dostępne są na stronie www.kopernik.org.pl.
2. Seanse odbywają się w języku polskim. Dodatkowe wersje językowe (angielska, ukraińska, rosyjska lub audiodeskrypcja w języku polskim) dostępne są dla niektórych filmów na słuchawkach, które można pobrać po wejściu do sali projekcyjnej. Informacja o dodatkowych wersjach językowych dla danego filmu znajduje się na stronie www.kopernik.org.pl oraz w kasach Planetarium. Pokazy na żywo odbywające się przed każdym filmem nie są tłumaczone.
3. W przypadku zniszczenia lub zgubienia słuchawek widz będzie zobowiązany do zwrócenia kwoty 2000,00 zł, która odpowiada ich wartości.
4. Wypożyczenie słuchawek dla grupy należy zgłosić mailowo na adres info@kopernik.org.pl przynajmniej 3 dni przed wizytą. W przypadku niezgłoszenia zapotrzebowania na słuchawki dla grupy Planetarium nie gwarantuje zapewnienia wystarczającej ich liczby.
5. Wyświetlenie napisów w języku polskim do niektórych filmów jest możliwe po zgłoszeniu takiego zapotrzebowania drogą mailową na adres info@kopernik.org.pl z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem lub bezpośrednio przed Seansem prezenrowi Planetarium.

§ 7

Ustalenia dotyczące grup zorganizowanych

1. Każda grupa zorganizowana przebywa na terenie Planetarium z co najmniej jednym pełnoletnim opiekunem.
2. W przypadku grup szkolnych ze szkół ponadpodstawowych na jednego opiekuna może przypadać maksymalnie 15 uczniów, a w przypadku grup przedszkolnych i grup ze szkół podstawowych – maksymalnie 10 dzieci.
3. Grupa uczestniczy w Seansie wyłącznie w obecności opiekuna lub opiekunów zgodnie z wymogiem określonym w ust. 2 powyżej.

- Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za zachowanie swoich podopiecznych, w tym zachowanie niezgodne z zasadami uczestnictwa w Seansie oraz wskazówkami prezentera, a także za celowo wyrządzone szkody (np. uszkodzenie bądź zniszczenie eksponatów, wyposażenia lub innego elementu znajdującego się na terenie Planetarium).
- Grupy osób ze specjalnymi potrzebami proszone są o zgłoszenie swojej wizyty koordynatorowi dostępności na adres mailowy info@kopernik.org.pl bezzwłocznie po dokonaniu rezerwacji lub zakupieniu biletów.

§ 8

Zasady szczegółowe dotyczące udziału w Seansie

- Seanse przeznaczone są dla osób w wieku powyżej 3 lat. Prezenter Planetarium ma prawo nie wpuścić na salę projekcyjną osób z dziećmi, które nie ukończyły 3 lat. W przypadku wątpliwości co do wieku dziecka prezenter ma prawo poprosić o okazanie dokumentu potwierdzającego wiek dziecka.
- Prezenter ma prawo odmówić wstępu na salę projekcyjną osobom z wózkami dziecięcymi. Wózek można zostawić poza salą na własną odpowiedzialność.
- Opłata za wstęp obejmuje udział w jednym Seansie w terminie (data i godzina) wskazanym na bilecie.
- Do sali projekcyjnej należy udać się najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem Seansu.
- Seans rozpoczyna się o godzinie wskazanej na bilecie.
- Po rozpoczęciu Seansu nie ma możliwości wejścia do sali projekcyjnej.
- Wstęp z biletem grupowym możliwy jest tylko dla całej grupy łącznie, a Opiekun odpowiada za wskazanie właściwych miejsc uczestnikom.
- Zalecane jest nieopuszczanie sali projekcyjnej podczas Seansu. Po wyjściu z Sali projekcyjnej w trakcie Seansu nie można już ponownie do niej wrócić. Opuszczenie sali jest jednoznaczne z zakończeniem uczestnictwa w Seansie.
- W Planetarium obowiązuje ruch kierunkowy – widzowie wchodzą wejściem i wychodzą oddzielnym wyjściem (bez dostępu do windy) wskazanym przez prezentera Planetarium. W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową przy wychodzeniu można skorzystać z wejścia (znajdującego się blisko windy) – po wcześniejszym zgłoszeniu.
- Zabrania się wnoszenia do sali projekcyjnej jedzenia i napojów (z wyjątkiem wody w zamkniętym naczyniu).
- Zabrania się rejestracji dźwięku i obrazu w trakcie Seansów.
- Podczas Seansów wszelkie urządzenia elektroniczne (np. telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, laptopy oraz inne urządzenia emitujące światło lub dźwięk) muszą być wyłączone. Planetarium nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu wywołane nieprzestrzeganiem powyższego zakazu.
- Zabrania się dotykania wyposażenia technicznego i elektronicznego sali projekcyjnej.
- Podczas Seansów w sali projekcyjnej światła są wyłączone – może być całkowicie ciemno.

15. Osoby zakłócające przebieg pokazu – np. używające urządzeń emitujących światło, hałasujące podczas projekcji lub w inny sposób zakłócające przebieg pokazu – mogą zostać poproszone o opuszczenie sali projekcyjnej. W takiej sytuacji nie przysługuje zwrot opłaty za bilet.
16. Uczestnictwo w Seansach jest bezpieczne dla osób z rozrusznikami serca.
17. Prezentowane pokazy dostarczają wielu intensywnych bodźców wizualnych i słuchowych, co może być niewskazane dla osób z niektórymi schorzeniami (np. z epilepsją), w szczególności dotyczy to pokazów z użyciem laserów.
18. Podczas pokazów laserowych zabronione jest wstawanie i przemieszczanie się po sali bez uzasadnionej przyczyny. Jeśli podczas Seansu któryś z widzów wstanie, prezydenty muszą wstrzymać pokaz laserowy ze względów bezpieczeństwa.

§ 9

Odwołanie albo trwale przerwanie Seansu

1. W przypadku odwołania albo trwałego przerwania Seansu z powodu awarii technicznej przysługuje zwrot biletów bez potrącenia opłaty manipulacyjnej.
2. Zwrot biletów, o którym mowa w ust. 1, należy zgłosić w kasach Planetarium lub elektronicznie na adres e-mail zwroty@kopernik.org.pl w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty Seansu.
3. Zwroty należnych kwot będą dokonywane na zasadach opisanych w § 12 regulaminu.
4. Kasy Planetarium, w miarę możliwości i dostępności wolnych miejsc, umożliwią zakup biletów na inny wybrany Seans. W sytuacji awarii danego Seansu prezydenty mogą zaproponować inny. Widzowie będą wówczas mogli wybrać pozostanie na zmienionym Seansie lub zwrot biletów.
5. Zwrot nie przysługuje, o ile awaria techniczna była tymczasowa, a Seans został wznowiony i dokończony.
6. W razie awarii technicznej, w szczególnych wypadkach możliwe jest zorganizowanie dodatkowego Seansu zawierającego niewykonane elementy Seansu. W tej sytuacji widzowi przysługuje wybór pomiędzy zwrotem opłaty za bilet a udziałem w Seansie dodatkowym.

§ 10

Zasady przebywania na terenie Planetarium

1. Dzieci, które nie ukończyły 13. roku życia, mogą przebywać na terenie Planetarium wyłącznie pod opieką osób dorosłych.
2. Plecaki, torby i parasole oraz okrycia wierzchnie należy pozostawić w szatni. Szczegółowe zasady korzystania z szatni reguluje Regulamin szatni dostępny na stronie kopernik.org.pl
3. Szatnia jest otwierana na pół godziny przed pierwszym Seansem i zamykana 15 minut po zakończeniu ostatniego Seansu.
4. Centrum nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki.
5. Wszelkie awarie, uszkodzenia i zniszczenia wyposażenia Planetarium należy niezwłocznie zgłaszać obsłudze Planetarium.
6. Osoby przebywające na terenie Planetarium zobowiązane są do przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz do podporządkowania się poleceniom obsługi oraz ochrony Planetarium.

7. Na terenie Planetarium zakazuje się wszelkich zachowań niebezpiecznych dla innych zwiedzających oraz wyposażenia Planetarium. W szczególności zabrania się:
 - 1) niszczenia jakichkolwiek elementów wyposażenia Planetarium;
 - 2) wprowadzania na teren Planetarium zwierząt, z wyłączeniem psów przewodników i psów asystujących;
 - 3) wnoszenia i spożywania alkoholu, palenia tytoniu, wnoszenia i korzystania ze środków odurzających, korzystania z papierosów elektronicznych;
 - 4) wnoszenia robotów, dronów oraz innych urządzeń i pojazdów bez wcześniejszej zgody Centrum;
 - 5) wnoszenia na teren Planetarium broni, materiałów wybuchowych i innych niebezpiecznych dla życia i zdrowia przedmiotów, w tym także laserów;
 - 6) prowadzenia działalności handlowej;
 - 7) prowadzenia działalności reklamowej lub agitacji politycznej.
8. Zabrania się przebywania na terenie Planetarium osobom nietrzeźwym oraz osobom pozostającym pod wpływem środków odurzających.
9. Osoby naruszające zakazy wskazane w niniejszym regulaminie, a także osoby zachowujące się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu zwiedzających lub eksponatów, zakłóca porządek lub narusza ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscu publicznym zostaną wyproszone z terenu Planetarium. W takiej sytuacji nie przysługuje zwrot opłaty za bilet.

§ 11

Bezpieczeństwo

1. Teren Planetarium jest objęty systemem monitoringu audiowizualnego oraz ochroną fizyczną.
2. Firma realizująca zadania ochrony Centrum upoważniona jest do zapewnienia bezpieczeństwa na terenie Planetarium oraz do egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu.
3. Centrum zastrzega sobie prawo sprawdzenia czy osoby wchodzące na teren Planetarium nie wnoszą przedmiotów, o których mowa w § 10 ust. 7 pkt 3-5) regulaminu.
4. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia osób odwiedzających Planetarium Centrum zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług.

§ 12

Zwroty

1. Bilet indywidualny można zwrócić nie później niż do 7 dni kalendarzowych przed datą Seansu w Planetarium.
2. Bilety grupowe w liczbie powyżej 5 sztuk można zwrócić nie później niż na 30 dni kalendarzowych przed datą seansu w Planetarium.
3. Bilety grupowe w liczbie do 5 sztuk można zwrócić w terminie do 7 dni kalendarzowych przed datą Seansu w Planetarium. Limit zwrotu 5 biletów grupowych, o którym mowa w poprzednim zdaniu, dotyczy całej transakcji płatniczej niezależnie od liczby złożonych wniosków (tj. można złożyć jeden

wniosek o zwrot maksymalnie 5 biletów razem albo 5 osobnych wniosków o zwrot pojedynczego biletu, jeśli zajdzie taka potrzeba). Do biletów indywidualnych wchodzących w skład biletu grupowego nie stosuje się § 12 ust. 1 regulaminu.

4. Bilety indywidualne i grupowe zakupione później niż 7 dni kalendarzowych przed datą Seansu w Planetarium nie podlegają zwrotowi.
5. Za niewykorzystane bilety, w tym z powodu spóźnienia, nie przysługuje zwrot pieniędzy. Nie dotyczy to sytuacji, w której bilet nie został wykorzystany z winy Centrum
6. Zwrotu może dokonać wyłącznie osoba dokonująca transakcji.
7. Wniosek o zwrot biletów zakupionych online lub opłaconych przelewem należy złożyć poprzez formularz zwrotu dostępny na stronie www.kopernik.org.pl. W formularzu należy podać następujące dane: numer transakcji, datę Seansu w Planetarium, imię i nazwisko osoby kupującej, adres mailowy, uzasadnienie zwrotu oraz liczbę biletów do zwrotu, a także numer rachunku bankowego w przypadku płatności przelewem.
8. Zwrot biletów zakupionych w kasach może nastąpić tylko w kasach (w godzinach otwarcia Centrum) na podstawie oryginału biletu lub paragonu. W przypadku biletów do Planetarium kupionych łącznie z biletami Wystawy możliwy jest wyłącznie zwrot biletów na wszystkie atrakcje razem. Zasada ta nie dotyczy sytuacji, w której bilet na jedną z atrakcji nie może zostać wykorzystany z winy Centrum.
9. Nie ma możliwości przeniesienia wizyty na inny termin.
10. Zwrotu części biletów grupowych można dokonać, pod warunkiem, że pozostała w rezerwacji liczba biletów jest nie mniejsza niż 11.
11. Zwroty odpowiednich kwot będą dokonywane zgodnie z formą, w jakiej płatność została dokonana:
 - 1) w kasach Planetarium – gotówką lub na kartę płatniczą, jeżeli płatność została dokonana w kasach;
 - 2) na numer rachunku wskazany we wniosku o zwrot, jeżeli płatność została dokonana przelewem;
 - 3) na kartę płatniczą lub numer rachunku, z którego została dokonana wpłata online, jeżeli płatność została dokonana za pośrednictwem strony internetowej.
12. Kwota zwrotu, z wyjątkiem sytuacji powstałej z winy Centrum, zostanie pomniejszona o opłatę manipulacyjną w wysokości 5 złotych od biletu dla każdej osoby niezależnie od liczby atrakcji, jakich dotyczy bilet (np. dokonując zwrotu za bilety dla 3 osób do Planetarium i na Wystawy Centrum potrąci 15 złotych).
13. Bilety, których cena jest niższa niż opłata manipulacyjna, o której mowa w ust. 12 powyżej, nie podlegają zwrotowi.
14. W uzasadnionych przypadkach Centrum zastrzega sobie prawo do indywidualnego rozpatrzenia zwrotu.

§ 13

Reklamacje, skargi i wnioski

1. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące Centrum można składać w formie pisemnej w siedzibie Centrum lub w formie elektronicznej na adres info@kopernik.org.pl.

2. Warunkiem rozpatrzenia każdego z pism wymienionych w § 13 skargi lub wniosku jest zgłoszenie zdarzenia, którego dotyczy to pismo w ciągu 30 dni od jego zaistnienia oraz podanie danych kontaktowych umożliwiających udzielenie odpowiedzi.
3. Czas odpowiedzi na skargę lub wniosek wynosi maksymalnie 30 dni, a reklamacji 14 dni od dnia ich wpłynięcia do Centrum. Odpowiedź zostanie udzielona pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną na wskazany w piśmie adres.
4. W Centrum obowiązuje procedura zgłaszania naruszeń prawa oraz podejmowania działań następczych wprowadzona zarządzeniem nr 60/2024 Dyrektora Naczelnego Centrum Nauki Kopernik z 17 września 2024 roku. Szczegółowe zasady dokonywania i rozpatrywania zgłoszeń określone zostały w procedurze dostępnej pod adresem: <https://www.kopernik.org.pl/procedura-zgłaszania-naruszen-prawa-oraz-podejmowania-dzialan-nastepczych-w-centrum-nauki-kopernik>.

§ 14

Przetwarzanie danych osobowych

1. Dane osobowe przetwarzane są zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1) (dalej „**RODO**”) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781).
2. Administratorem danych osobowych jest Centrum Nauki Kopernik z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 00-390) przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20. Z Administratorem można skontaktować się przesyłając wiadomość elektronicznie poprzez EPUAP na adres: /CentrumNaukiKopernik/SkrytkaESP lub wysyłając e-mail na adres: info@kopernik.org.pl.
3. Administrator wyznaczył osobę odpowiedzialną za ochronę danych osobowych, tj. Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować, wysyłając wiadomość elektroniczną na adres e-mail iod@kopernik.org.pl lub pismo pocztą tradycyjną na wskazany powyżej adres siedziby Administratora z dopiskiem „Do Inspektora Ochrony Danych”.
4. Administrator przetwarza dane osobowe w celach związanych z procesami przetwarzania danych wskazanymi w regulaminie (takimi jak m.in. rezerwacja telefoniczna biletów, zakup i zwrot biletów, reklamacje, skargi i wnioski).
5. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Administratora osobom, których dane te dotyczą, przysługuje prawo dostępu do nich, uzyskania ich kopii, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do żądania przenoszenia danych, przy czym realizacja każdego z praw będzie przysługiwała w przypadkach i na zasadach określonych w art. 15–21 RODO. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem lub z Inspektorem Ochrony Danych.
6. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa, osobom, których dane te dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

7. Szczegółowe informacje, o których mowa w art. 13–14 RODO, dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Administratora zawarte zostały w oddzielnych klauzulach informacyjnych.

§ 15

Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.kopernik.org.pl oraz w kasach Planetarium
2. Poprzez zakup biletu zwiedzający akceptuje niniejszy regulamin i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
3. Centrum jest uprawnione do zmian niniejszego regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie www.kopernik.org.pl oraz w kasach Planetarium, a także w kasach Centrum.

Robert Firmhofer
Dyrektor Naczelny
Centrum Nauki Kopernik
2026-04-27