

Zarządzenie Nr 11/2026
p.o. Dyrektora Instytutu Solidarności i Męstwa im. Witolda Pileckiego
z dnia 9.02 2026 roku
w sprawie wprowadzenia zmian w regulaminie zwiedzania
i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy Augustowskiej

Na podstawie § 5 Regulaminu Organizacyjnego Instytutu Solidarności i Męstwa im. Witolda Pileckiego (tekst jednolity: załącznik nr 1 do Zarządzenie nr 90/2025 z 23 grudnia 2025 r.) w związku z § 6 Statutu Instytutu Solidarności i Męstwa imienia Witolda Pileckiego, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 13 grudnia 2018 r. w sprawie nadania statutu Instytutowi Solidarności i Męstwa imienia Witolda Pileckiego (Dz. Urz. MKiDN z 2018 r. poz. 78, z późn. zm.) w związku z art. 8 pkt 1 ustawy z dnia 9 listopada 2017 r. o Instytucie Solidarności i Męstwa im. Witolda Pileckiego (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 475) zarządza się, co następuje:

§ 1.

1. Wprowadza się zmianę w **§ 7 pkt 17** Regulaminu zwiedzania i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy Augustowskiej (stanowiącego załącznik nr... do zarządzenia nr.....) i w miejsce dotychczasowego nadaje się mu się następujące brzmienie:

„17. Płatności elektroniczne obsługiwane są przez Przelewy24 - PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887.”

2. Wprowadza się tekst jednolity Regulaminu zwiedzania i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy Augustowskiej, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia i uwzględniający zmianę wskazaną w ust. 1 powyżej.

§ 2.

Zarządzenie podaje się do publicznej wiadomości poprzez opublikowanie na stronie internetowej Instytutu Solidarności i Męstwa im. W. Pileckiego oraz wywieszenie na tablicy ogłoszeń Domu Pamięci Obławy Augustowskiej tekstu jednolitego Regulaminu zwiedzania i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy Augustowskiej.

§ 3.

Za nadzór nad realizacją niniejszego zarządzenia odpowiedzialny jest kierownik Zamiejscowego Oddziału Instytutu Pileckiego w Augustowie.

§ 4.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.


p.o. Dyrektora
Instytutu Solidarności i Męstwa
im. Witolda Pileckiego

**REGULAMIN ZWIEDZANIA I SPRZEDAŻY BILETÓW
DO DOMU PAMIĘCI OBŁAWY AUGUSTOWSKIEJ
(tekst jednolity)**

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin zwiedzania i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy Augustowskiej (dalej „regulamin”) określa zasady zwiedzania wystawy stałej Domu Pamięci Obławy Augustowskiej przy ul. 3 Maja 16, 16-300 Augustów, (dalej „Dom Pamięci”) oraz zawierania umów o świadczenie przez Instytutu Solidarności i Męstwa imienia Witolda Pileckiego (dalej „Instytut”) usług zwiedzania.
2. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Domu Pamięci – www.augustow.institutpileckiego.pl oraz w stosownym, dostępnym miejscu w przestrzeni Domu Pamięci.
3. Organizowanie zgromadzeń publicznych i prywatnych w przestrzeni Domu Pamięci wymaga akceptacji Instytutu.
4. Obecność mediów w przestrzeni Domu Pamięci powinna być odpowiednio wcześniej zgłoszona i wymaga akceptacji Instytutu.
5. Fotografowanie/nagrywanie przestrzeni Domu Pamięci, za wyjątkiem tych elementów ekspozycji, przy których znajduje się informacja o zakazie fotografowania, na użytek prywatny jest możliwe, o ile zdjęcie/nagranie nie zostanie użyte do celów komercyjnych, a także o ile nie zakłóca ruchu zwiedzających, nie naraża mienia Instytutu na uszkodzenie oraz nie naraża bezpieczeństwa osób i mienia.
6. Zakazane jest fotografowanie i nagrywanie ekspozycji lub jej fragmentów przy użyciu lampy błyskowej lub statywu.
7. Fotografowanie/nagrywanie na użytek publiczny w przestrzeni Domu Pamięci powinno być odpowiednio wcześniej zgłoszone i wymaga zgody Instytutu.

§ 2. Zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci

1. Osoba zwiedzająca Dom Pamięci (dalej „zwiedzający”) może korzystać z wystawy stałej Domu Pamięci Obławy Augustowskiej (dalej „ekspozycja”) znajdującej się w budynku Domu Pamięci, a także z Muru Pamięci zlokalizowanego na placu obiektu.
2. Ekspozycja Domu Pamięci jest stałą ekspozycją o charakterze multimedialnym poświęconą tematyce Upamiętnienia Ofiar obławy Augustowskiej z lipca 1945 r.
3. Ekspozycja jest czynna dla zwiedzających **od wtorku do niedzieli** w godzinach wskazanych na stronie internetowej Domu Pamięci oraz w siedzibie Domu Pamięci.
4. W poniedziałki ekspozycja jest nieczynna dla zwiedzających.
5. Orientacyjny czas zwiedzania ekspozycji wynosi około 2 godzin. Rozpoczęcie zwiedzania ekspozycji na mniej niż 2 godziny przed godziną jej zamknięcia powoduje ograniczenie możliwości zwiedzania ekspozycji do niektórych jej elementów.
6. Zwiedzanie ekspozycji przez małoletniego do ukończenia 13 roku życia jest możliwe wyłącznie pod opieką osoby sprawującej władzę rodzicielską, opiekuna prawnego lub innej osoby dorosłej.
7. W przestrzeni Domu Pamięci jednocześnie **nie może przebywać więcej niż 122 osoby**.
8. Ekspozycję można zwiedzać indywidualnie lub w grupach zorganizowanych.
9. **Grupę zorganizowaną zwiedzających może tworzyć maksymalnie 20 osób**. Grupa licząca ponad 20 zwiedzających decyzją pracowników Domu Pamięci może zostać podzielona na podgrupy.

10. W przypadku grup zorganizowanych, zarówno zwiedzających konieczne jest uprzednie dokonanie rezerwacji terminu, przez kontakt z Instytutem za pomocą poczty elektronicznej pod adresem email: dompamieci@instytutpileckiego.pl lub pod numerem telefonu: + 48 502 461 075.

11. Zwiedzający mają możliwość skorzystania z usługi przewodnickiej, w zależności od dyspozycyjności przewodnika.

§ 3. Zasady zachowania się w Domu Pamięci

1. Zwiedzający Dom Pamięci zobowiązany jest stosować się do postanowień niniejszego regulaminu oraz do poleceń pracowników Domu Pamięci i pracowników ochrony Domu Pamięci.

2. Teren Domu Pamięci i ekspozycji Domu Pamięci jest monitorowany.

3. Zwiedzający ekspozycję zobowiązani są do pozostawienia w szatni: dużych bagaży, plecaków, toreb, parasoli oraz odzieży wierzchniej. Instytut nie bierze odpowiedzialności za bezpieczeństwo pozostawionych przedmiotów.

4. Zabrania się wstępu na ekspozycję osobom:

a) znajdującym się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, psychotropowych lub innych podobnie działających;

b) posiadającym przedmioty zagrażające życiu, zdrowiu lub bezpieczeństwu osób lub mienia; zachowującym się agresywnie, prowokacyjnie albo w inny sposób zagrażający bezpieczeństwu zbiorów, zakłócający porządek zwiedzania lub naruszający ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych;

c) niestosownie ubranym;

d) nieprzestrzegającym postanowień niniejszego regulaminu.

5. Zabrania się wprowadzania na teren Domu Pamięci zwierząt, za wyjątkiem psa przewodnika, psa asystującego, psa w trakcie szkolenia, pod warunkiem okazania dokumentu poświadczającego status psa.

6. Zwiedzającego obowiązuje zakaz palenia wyrobów tytoniowych i papierosów elektronicznych na terenie Domu Pamięci.

7. Zwiedzającego obowiązuje zakaz spożywania posiłków i alkoholu na terenie Domu Pamięci, z wyjątkiem miejsc do tego wyznaczonych.

8. Podczas zwiedzania Domu Pamięci zabrania się biegania, głośnego zachowania lub wzbudzania niepokoju innych zwiedzających.

9. Zabrania się wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i zabezpieczenia.

10. Osoby cierpiące na lęki związane z przebywaniem w zamkniętych, ciasnych przestrzeniach (klaustrofobię) lub podobne schorzenia mogą zwiedzać ekspozycję wyłącznie w towarzystwie osoby dorosłej wolnej od tego typu schorzeń.

11. W przypadku wystąpienia zdarzeń nietypowych lub niepożądanych należy powiadomić o nich pracowników Domu Pamięci i podporządkować się ich poleceniom.

12. W sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających Instytut zastrzega sobie prawo przerwania zwiedzania ekspozycji Domu Pamięci.

13. W przypadku ogłoszenia komunikatu o ewakuacji lub akcji ratowniczej wszystkie osoby przebywające na terenie Domu Pamięci zobowiązane są do bezzwłocznego opuszczenia terenu Domu Pamięci najbliższym wyjściem ewakuacyjnym i podporządkowania się poleceniom pracowników Domu Pamięci lub pracowników ochrony Domu Pamięci.

14. Instytut może odmówić wstępu do Domu Pamięci lub przerwać zwiedzanie ekspozycji przez osoby naruszające postanowienia regulaminu.

§ 4. Bilety na wystawę stałą Domu Pamięci

1. Zwiedzanie ekspozycji odbywa się na podstawie biletu wstępu na ekspozycję.

2. Zwiedzanie ekspozycji jest odpłatne, za wyjątkiem nieodpłatnego indywidualnego zwiedzania ekspozycji w dniu wolnym od opłat za wstęp na wystawę stałą Domu Pamięci.
3. Nieodpłatny wstęp na wystawę stałą w Domu Pamięci w dniu wolnym od opłat, o którym mowa w ust. 2, dotyczy zwolnienia z następujących opłat za wstęp i zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci: opłaty normalnej (bilet indywidualny), opłaty ulgowej (bilet indywidualny) oraz opłaty za wstęp i zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci dla członków rodziny wielodzietnej posiadającej Kartę Dużej Rodziny w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 5 grudnia 2014 r. o Karcie Dużej Rodziny (bilet indywidualny).
4. Nieodpłatny wstęp na wystawę stałą w Domu Pamięci w dniu wolnym od opłat, o którym mowa w ust. 2, nie dotyczy zwolnienia od opłat za zwiedzanie Domu Pamięci z przewodnikiem muzealnym (w grupach zorganizowanych z przewodnikiem muzealnym lub w ramach wspólnego zwiedzania z przewodnikiem muzealnym przez osoby indywidualne w grupach), a także opłat za zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci z wykorzystaniem audio przewodnika muzealnego.
5. Zwiedzanie ekspozycji w dniu wolnym od opłat za wstęp na wystawę stałą Domu Pamięci odbywa się na podstawie biletu wstępu uzyskanego nieodpłatnie w kasie Domu Pamięci.
6. Zwiedzanie Muru Pamięci zlokalizowanego na otwartej przestrzeni Domu Pamięci jest nieodpłatne.
7. Wysokość opłat za wstęp i zwiedzanie ekspozycji określa cennik dostępny na stronie internetowej Domu Pamięci oraz w kasie Domu Pamięci.
8. Zwiedzanie ekspozycji odbywa się w terminie (tj. w dniu i o godzinie) oznaczonym na bilecie.
9. Bilet niewykorzystany w oznaczonym terminie nie uprawnia do zwiedzania ekspozycji w innym terminie.
10. Zwiedzający uprawniony do ulgowego lub nieodpłatnego wstępu na ekspozycję obowiązany jest okazać dokument uprawniający do ulgi lub do zwolnienia z opłat za wstęp do Domu Pamięci. Bez udokumentowania prawa do ulgi bilety ulgowe nie uprawniają do wstępu na ekspozycję.
11. Nabycie biletu uprawniającego do zwiedzania ekspozycji, w tym do zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem muzealnym, można dokonać w kasie Domu Pamięci lub za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży online dostępnego na stronie internetowej Domu Pamięci.
12. Kasa Domu Pamięci czynna jest w godzinach pracy ekspozycji, z zastrzeżeniem, iż zamknięcie kasy następuje na 30 minut przed zamknięciem ekspozycji.
13. Kasa Domu Pamięci przyjmuje płatności w złotych oraz akceptuje karty płatnicze; informacja o rodzajach obsługiwanych kart dostępna jest na stronie internetowej Domu Pamięci oraz w kasie Domu Pamięci.
14. Potrzebę otrzymania faktury dokumentującej zakup biletu należy zgłosić przed nabyciem biletu.

§ 5. Zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci z przewodnikiem muzealnym

1. Wystawę stałą Domu Pamięci można zwiedzać z przewodnikiem.
2. Na terenie Domu Pamięci nie mogą pracować przewodnicy zewnętrzni.
3. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym może odbywać się w języku polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim, francuskim, hiszpańskim lub włoskim.
4. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym uzależnione jest od dostępności przewodnika muzealnego.
5. Zwiedzanie ekspozycji z przewodnikiem muzealnym może odbywać się:
 - a) w ramach zwiedzania grupowego z przewodnikiem muzealnym;
 - b) w ramach wspólnego zwiedzania z przewodnikiem muzealnym przez osoby indywidualne.
6. Zwiedzanie grupowe z przewodnikiem muzealnym przeznaczone jest dla **grup zorganizowanych liczących od 10 do 20 osób**. Przy zakupie biletów na zwiedzanie grupowe podmiot lub osoba reprezentująca grupę dokuje zakupu biletów grupowych (opłata grupowa) dla każdej z osób zwiedzających tworzących zorganizowaną grupę.
7. Wspólne zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym przeznaczone jest dla osób indywidualnych, przy czym wspólne zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym odbywa się **w grupach liczących do 20 osób**. Przy zakupie biletów na wspólne zwiedzanie z przewodnikiem muzealnym zwiedzający dokonuje

zakupu biletu dla siebie (opłata za wspólne zwiedzanie), a grupa zwiedzających na potrzeby wspólnego zwiedzania tworzona jest samodzielnie przez Dom Pamięci z osób indywidulanych, które dokonały zakupu biletu.

8. Grupy zorganizowane zwiedzające ekspozycję w ramach zwiedzania grupowego z przewodnikiem muzealnym oraz osoby indywidulane zwiedzające ekspozycję w ramach wspólnego zwiedzania z przewodnikiem muzealnym powinny stawić się przed wejściem na ekspozycję Domu Pamięci najpóźniej na 5 minut przed wyznaczoną godziną zwiedzania.

§ 6. Zwiedzanie wystawy stałej Domu Pamięci z wykorzystaniem audio przewodnika

1. Zwiedzający może skorzystać za dodatkową opłatą z usługi zwiedzania ekspozycji z wykorzystaniem audio przewodnika, tj. urządzenia elektronicznego zawierającego nagranie lektora oprowadzającego po ekspozycji.

2. Zwiedzanie ekspozycji z wykorzystaniem audio przewodnika jest możliwe pod warunkiem dostępności urządzeń w Domu Pamięci.

3. Audio przewodnik wynajmowany jest zwiedzającemu na czas zwiedzania ekspozycji w godzinach pracy Domu Pamięci.

4. Dom Pamięci zastrzega sobie prawo do odmowy wydania audio przewodnika osobom poniżej 12 roku życia.

5. Zwiedzający zobowiązuje się użytkować audio przewodnik w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz zwrócić urządzenie kompletne i czyste niezwłocznie po zakończeniu zwiedzania do punktu jego wydania.

6. W przypadku niezwrócenia przez zwiedzającego kompletnego urządzenia lub uszkodzenia urządzenia przez zwiedzającego, Dom Pamięci zastrzega sobie prawo do żądania od zwiedzającego zwrotu wartości urządzenia lub zwrotu kosztów związanych z naprawą urządzenia.

§ 7. Zasady sprzedaży biletów za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży on-line

1. Elektroniczny system sprzedaży biletów on-line (zwany dalej „systemem sprzedaży on-line”)/opłat za wstęp i zwiedzanie wystawy jest systemem elektronicznym prowadzonym przez Instytut i dostępnym na stronie internetowej Domu Pamięci.

2. System sprzedaży on-line jest usługą automatyczną, która umożliwia nabycie biletu wstępu na wystawę stałą Domu Pamięci, w tym indywidulanego zwiedzania ekspozycji lub do zwiedzania ekspozycji z przewodnikiem muzealnym, w wyniku czego dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług przez Instytut za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (przez Internet).

3. Do zawarcia umowy o świadczenie usług przez Instytut za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość dochodzi z chwilą dokonania opłaty za bilet za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych.

4. Korzystanie z systemu sprzedaży on-line nie wiąże się z żadnymi dodatkowymi opłatami, poza opłatami za dostęp do sieci Internet ponoszonymi przez kupującego, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta kupujący oraz opłatami za dokonanie płatności stosowanymi przez podmiot, z którego usług korzysta kupujący.

5. Nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line można dokonać według wyboru kupującego po zarejestrowaniu konta w systemie sprzedaży on-line lub bez rejestracji.

6. W celu rejestracji konta w ramach systemu sprzedaży on-line kupujący podaje dane określone w elektronicznym formularzu rejestracyjnym obejmujące: imię, nazwisko, adres e-mail i numer telefonu oraz hasło jako dowolny ciąg znaków wybrany przez kupującego umożliwiający autoryzację zwiedzającego podczas logowania się do konta.

7. Instytut wysyła wiadomość potwierdzającą rejestrację kupującego w systemie sprzedaży on-line na adres poczty elektronicznej podanej przez kupującego podczas rejestracji.

8. Z chwilą potwierdzenia rejestracji konta kupujący uzyskuje możliwość nabywania biletów wstępu na ekspozycję za pośrednictwem założonego indywidulanego konta.

9. Korzystanie z konta wymaga zalogowania się przez kupującego do konta poprzez podanie loginu zwiedzającego i odpowiadającego mu hasła.
10. W celu korzystania z konta kupujący powinien dysponować urządzeniami spełniającymi wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Instytutu, tj. posiadać co najmniej:
- a) komputer, laptop, tablet, smartfon lub inne urządzenie umożliwiające dostęp do sieci Internet;
 - b) dostęp do łącza i internetowego o prędkości co najmniej 750kbis;
 - c) dostęp do poczty elektronicznej;
 - d) dostęp do aktualnej wersji przeglądarki internetowej: Mozilla FireFox, Microsoft Edge, Safari lub Google Chrome,
11. Kupujący powinien zachować w tajemnicy hasło do konta.
12. Kupujący może zakończyć korzystanie z konta w dowolnym czasie przez wylogowanie się z konta.
13. Warunkiem nabycia biletu lub usługi za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest:
- a) zaakceptowanie niniejszego regulaminu;
- wprowadzenie do systemu sprzedaży on-line danych nabywcy, wybór dnia zwiedzania oraz wskazanie
- b) ilości i rodzaju biletów,
 - c) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych;
 - d) opłacenie usługi przez zintegrowany system płatności.
14. W przypadku nabycia biletu zwiedzania za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line zwiedzanie odbywa się według kalendarza dostępnego na stronie internetowej Domu Pamięci.
15. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek od towarów i usług.
16. Warunkiem nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży on-line jest opłacenie biletu zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych w ciągu 3 godzin od jego nabycia. Brak potwierdzenia opłacenia biletu powoduje automatyczne anulowanie zamówienia.
17. Płatności elektroniczne obsługiwane są przez [Przelewy24 - PayPro Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu przy ul. Pastelowej 8, 60-198 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887.](#)
18. Informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane są drogą elektroniczną na adres e-mail podany przez nabywcę.
19. Nabywca biletu otrzymuje dowód zapłaty drogą elektroniczną.
20. W celu otrzymania faktury należy przed nabyciem biletu zaznaczyć opcję „faktura” oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia,
21. Kupujący drukuje bilet lub zapisuje bilet na nośniku elektronicznym (telefon, smartfon lub inne urządzenie mobilne) po potwierdzeniu realizacji zamówienia. Bilet należy okazać przy wejściu na wystawę.
22. Instytut w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji wstępu. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości na stronie www. W szczególnych wypadkach Instytut zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Zwiedzającemu, który nabył bilet przysługuje według jego wyboru prawo do zmiany terminu zwiedzania lub otrzymania zwrotu wszystkich dokonanych przez niego płatności. Instytut niezwłocznie zwróci zwiedzającemu wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył zwiedzający, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, chyba że zwiedzający wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
23. Odstępowanie, zamiana lub odprzedaż biletów zwiedzania Domu Pamięci zarezerwowanych w systemie on-line wymaga zgody Instytutu.
24. Brak możliwości nabycia biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line nie musi oznaczać braku biletów w kasie biletowej Domu Pamięci.

§ 8. Odstąpienie od umowy zawartej za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line

1. Osoba fizyczna posiadająca status konsumenta w rozumieniu art. 22[1] kodeksu cywilnego, tj. zawierająca z Instytutem umowę o świadczenie usługi niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, która zawarła umowę o świadczenie przez Instytut usługi zwiedzania ekspozycji (indywidulanie lub z przewodnikiem muzealnym) za pośrednictwem systemu sprzedaży biletów on-line (umowa na odległość) lub umowę o świadczenie przez Instytut usługi zwiedzania, albo umowę o udział w lekcji historycznej, może w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (tj. od dnia zakupu biletu) odstąpić od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Konsument może odstąpić od umowy określonej w ust 1 składając w Instytucie (w siedzibie Instytutu albo w Domu Pamięci Obławy Augustowskiej przy ul. 3 Maja 16 , 16-300 Augustów) - oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia na adres Domu Pamięci przed jego upływem. Konsument może także złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy poprzez przesłanie oświadczenia drogą elektroniczną na adres email: dompamieci@instytutpileckiego.pl .
3. W przypadku określonym w ust.1 Instytut niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwróci konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności. zwrot płatności dokonany zostanie przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, na rachunek, z którego nastąpiła płatność, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. Postanowienia dotyczące konsumenta, o których mowa w ust. 1-4 stosuje się do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 9. Reklamacje

1. Zwiedzający może składać reklamacje związane ze świadczeniem przez Instytut usług w formie pisemnej dostarczając je osobiście lub przysyłając na adres siedziby Instytutu albo drogą elektroniczną na adres email: dompamieci@instytutpileckiego.pl.
2. Zaleca się podanie w reklamacji danych identyfikujących zwiedzającego, informacji dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości, treści żądania oraz danych kontaktowych zwiedzającego. Nie zawarcie w reklamacji danych wskazywanych w zdaniu poprzednim nie wpływa na skuteczność złożonej reklamacji.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Instytut zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie.
4. Instytut rozpatrzy reklamację niezwłocznie i zawiadomi składającego o sposobie jej rozpatrzenia w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, a jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia - w terminie 14 dni od dnia ich uzupełnienia. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o dalsze 14 dni, o czym Instytut zawiadomi składającego reklamację.
5. Zwiedzający będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Zasady dostępu do pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.
6. Spory związane ze świadczeniem przez Instytut usług zwiedzania będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

§ 10. Ochrona danych osobowych

1. Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”) administrator danych osobowych przedstawia wymagane informacje związane z przetwarzaniem danych osobowych zwiedzających.
2. Administratorem danych osobowych jest Instytut SiM im. W. Pileckiego, ul. Sienna 82, 00-815 Warszawa (dalej „administrator”),
3. Z inspektorem ochrony danych można skontaktować się pisemnie na adres administratora lub poprzez e-mail. Z inspektorem ochrony danych można kontaktować się we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem.
4. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie:
 - a) art. 6 ust. 1 pkt b) RODO tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy o świadczenie przez Dom Pamięci usługi zwiedzania lub umowy na świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line, których zwiedzający jest lub może być stroną, lub do podjęcia działań na żądanie zwiedzającego przed zawarciem tych umów, w tym w celu nabycia biletów, w tym nabycia biletów za pośrednictwem elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line prowadzenia konta zwiedzającego w systemie sprzedaży biletów on-line wynajmu audio przewodnika, umożliwienia zwiedzania oraz obsługi zwrotów biletów obsługi reklamacji w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących następujące dane osobowe: imię i nazwisko, adres, adres poczty elektronicznej, numer telefonu;
 - b) art. 6 ust. 1 pkt c) RODO, tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze polegającego na obowiązku wystawienia faktury o treści określonej obowiązującymi przepisami w celu wystawienia faktury na żądanie zwiedzającego w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących: imię i nazwisko, adres, numer NIP lub numer PESEL;

c) art. 6 ust. 1 pkt f) RODO, tj. ze względu na to, że przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnianych interesów realizowanych przez administratora, polegających na ochronie osób i mienia na terenie Domu Pamięci - w celu zabezpieczenia osób przebywających na terenie Domu Pamięci i mienia Domu Pamięci przed włamaniem, kradzieżą lub zniszczeniem w zakresie zwykłych kategorii danych osobowych obejmujących: wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu.

5. Podanie danych osobowych:

a) w przypadku danych osobowych - przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Dom Pamięci usługi zwiedzania lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line jest wymogiem umownym i zwiedzający nie jest zobowiązany do ich podania; konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości zawarcia umowy o świadczenie przez Dom Pamięci usługi zwiedzania lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line.

b) w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu wystawienia Faktury jest wymogiem ustawowym, lecz zwiedzający nie jest zobowiązany do ich podania; konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości wystawienia faktury.

6. Odbiorcami danych osobowych:.

a) w zakresie danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Dom Pamięci usługi zwiedzania ekspozycji lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line oraz w celu wystawienia faktury będą podmioty świadczące na rzecz administratora usługi informatyczne oraz usługi pocztowe i kurierskie;

b) w zakresie danych osobowych. obejmujących wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu będą podmioty świadczące na rzecz administratora usługi ochrony mienia i osób oraz podmioty świadczące usługi konserwacji i napraw systemu monitoringu.

7. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, tj. poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego, ani organizacji międzynarodowej.

8. Dane osobowe będą przechowywane:

a) w przypadku danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania umowy o świadczenie przez Dom Pamięci usługi zwiedzania lub umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną związanych z korzystaniem z elektronicznego systemu sprzedaży biletów on-line oraz w celu wystawienia faktury przez okres 5 lat lub do upływu okresu związanego z zawarciem i wykonaniem umowy, a także upływu okresu dochodzenia lub obrony roszczeń przez administratora oraz upływu okresu przechowywania dokumentów wynikającego z Obowiązujących przepisów, w zależności od tego, który z tych terminów upłynie później;

b) w przypadku danych osobowych obejmujących wizerunek zwiedzającego utrwalony przy pomocy kamer systemu monitoringu przez okres 30 dni, a w przypadku, w którym nagrania obrazu stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub administrator powziął wiadomość iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu do czasu prawomocnego zakończenia takiego postępowania.

9. Zwiedzającemu przysługuje prawo zadania od administratora dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, praw do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych w przypadkach określonych w obowiązujących przepisach.

10. W trakcie przetwarzania danych osobowych nie będzie następować zautomatyzowane podejmowanie decyzji oraz nie jest stosowane profilowanie.

11. Zwiedzającemu przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

12. Administrator stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem

przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

13. Administrator udostępnił następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez osoby nieuprawnione danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną;

a) zabezpieczenie zbioru danych przed utratą danych (kopie bezpieczeństwa) oraz przed nieuprawnionym dostępem systemami antywłamaniowymi typu: firewall, IDS/IPS);

b) dostęp do konta jedynie po podaniu indywidualnego loginu i hasła.

§11. Postanowienia końcowe

1. W sprawach związanych ze zwiedzaniem ekspozycji, sprzedażą biletów na ekspozycję oraz w sprawach skarg i wniosków można kontaktować się:

a) osobiście w budynku administracyjnym lub w kasie biletowej.

b) pocztą wysyłając korespondencję na adres Domu Pamięci ul. 3 Maja 16, 16-300 Augustów

c) drogą elektroniczną wysyłając korespondencję elektroniczną na adres email: dompamieci@instytutpileckiego.pl .

d) telefonicznie kontaktując się z kasą sprzedaży biletów pod numer: + 48 502 461 075 .

2. Regulamin oraz informacje dotyczące zwiedzania wystawy stałej dostępne są na stronie Domu Pamięci oraz w kasie Domu Pamięci.

Załącznik nr 1 do Regulaminu zwiedzania i sprzedaży biletów do Domu Pamięci Obławy
Augustowskiej

Pouczenie o prawie konsumenta do skorzystania z prawa odstąpienia od umowy

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji Domu Pamięci w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy o świadczenie usługi zwiedzania ekspozycji Domu Pamięci (tj. od dnia dokonania zakupu biletów uprawniających do zwiedzania ekspozycji Domu Pamięci).
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować Instytut Solidarności i Męstwa imienia Witolda Pileckiego w kasie Domu Pamięci (Dom Pamięci Obławy Augustowskiej przy ul. 3 Maja 16, 16-300 Augustów) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z poniższego wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Mogą Państwo również wypełnić i przesłać formularz odstąpienia od umowy lub jakiegokolwiek inne jednoznaczne oświadczenie drogą elektroniczną na adres e-mail: dompamieci@instytutpileckiego.pl.
3. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba, że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

Instytut Solidarności i Męstwa im. W. Pileckiego
Dom Pamięci Obławy Augustowskiej
ul. 3 Maja 16 , 16-300 Augustów,
e-mail: dompamieci@instytutpileckiego.pl

Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi zwiedzania wystawy Domu Pamięci Obławy Augustowskiej zawartej w dniu _____ dotyczącej zwiedzania ekspozycji w terminie: w dniu _____ o godzinie _____ nr rezerwacji lub nr zamówienia _____

Imię i nazwisko konsumenta (-ów): _____

Adres konsumenta (-ów): _____

Data: _____

Podpis konsumenta (-ów)
(tylko, jeżeli formularz jest przesyłany
w wersji papierowej)