

## **Regulamin zwiedzania wystaw oraz przebywania na terenie Oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera**

### **§1 Postanowienia ogólne**

1. Wystawy, w tym wystawa stała „Kraków – czas okupacji 1939 – 1945” oraz każdorazowe wystawy czasowe prezentowane w Oddziale Muzeum Historycznego Miasta Krakowa Fabryka Emalia Oskara Schindlera (Kraków, ul. Lipowa 4), zwane dalej łącznie Wystawami, są udostępniane dla zwiedzających w poniedziałki od godz. 10:00 do godz. 15:00, a od wtorku do niedzieli w godz. od 09:00 do godz. 19:00. z zastrzeżeniem pkt. 2 – 3. Od dnia 1 lutego 2026 r. Wystawy są udostępniane dla zwiedzających w poniedziałki od godz. 10:00 do godz. 15:00, a od wtorku do niedzieli w godz. od 09:00 do godz. 20:00.
2. Wystawy są zamknięte w każdy pierwszy wtorek miesiąca.
3. Ostatnie wejście na wystawę stałą odbywa się na 90 minut przed zamknięciem, a wejście na wystawę czasową – na 30 minut przed jej zamknięciem.
4. Zwiedzanie Wystaw możliwe jest jako zwiedzanie indywidualne (tj. od 1 do 14 osób) lub grupowe (tj. od 15 do max. 25 osób). Do limitu osób nie wlicza się przewodnika.
5. Dniem bezpłatnego wstępu na wystawę stałą jest poniedziałek. W tym dniu wstęp na wystawę czasową jest płatny zgodnie z cennikiem ustalonym w zarządzeniu Dyrektora dotyczącym danej wystawy czasowej. Zasady wydawania bezpłatnych wejściówek w dniu nieodpłatnego wstępu reguluje zarządzenie Dyrektora nr 39/2023 w sprawie zasad zwiedzania wystaw stałych Muzeum Krakowa w dni nieodpłatnego wstępu, dostępne na stronie internetowej Muzeum. Zwiedzający, po otrzymaniu bezpłatnego biletu wstępu, zobowiązany jest niezwłocznie udać się na wystawę. Nie przewiduje się możliwości opuszczania budynku Muzeum po odebraniu biletu.

### **§2 Sprzedaż i rezerwacja biletów**

1. Zakup biletów wstępu oraz usług przewodnickich na Wystawy odbywa się w kasach Oddziału, oraz poprzez stronę <https://bilety.muzeumkrakowa.pl/> zgodnie z *Regulaminem sprzedaży biletów na wystawy do oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera*, dostępnym na stronie internetowej: <https://muzeumkrakowa.pl/oddzialy/fabryka-emalia-oskara-schindlera> w zakładce *Regulaminy*.
2. Placówki edukacyjno-wychowawcze mogą zarezerwować bilety wstępu oraz usługi przewodnickie dla swoich uczniów, podopiecznych lub wychowanków – zgodnie z *Regulaminem rezerwacji biletów do oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera dla placówek edukacyjno-wychowawczych*, dostępnym na stronie internetowej <https://muzeumkrakowa.pl/oddzialy/fabryka-emalia-oskara-schindlera> w zakładce *Regulaminy*.
3. Od wtorku do niedzieli o godz. 10.00, 12.00 oraz 16.00. dla chętnych zwiedzających indywidualnych wprowadza się tzw. stałe tury oprowadzania po wystawie stałej w języku angielskim. Osoba biorąca udział w takim zwiedzaniu ponosi koszt biletu wstępu (normalnego lub ulgowego) powiększony o kwotę 30,00 zł brutto za oprowadzanie. Bilety na stałe tury oprowadzania można zakupić w kasie Oddziału lub na stronie <https://bilety.muzeumkrakowa.pl/> Na stałą turę oprowadzania można zakupić maksymalnie 5 biletów podczas jednej transakcji.
4. W cenie zakupu bilet wstępu na wystawę stałą jego posiadacz może w dniu zwiedzania wystawy stałej - dodatkowo zwiedzić wystawę czasową prezentowaną w Oddziale.
5. Zwiedzający obowiązani są stawić się i rozpocząć zwiedzanie w dniu i o godzinie wskazanej na zakupionym bilecie wstępu. Wejście na wystawę możliwe jest nie wcześniej niż 15 minut przed godziną zwiedzania oraz nie później niż 15 minut po godzinie wskazanej na bilecie. Muzeum

zastrzega sobie prawo do odmowy wpuszczenia na Wystawy osób lub grup, które stawiają się w Muzeum w innym dniu lub godzinie niż wskazane na zakupionym bilecie wstępu, bez obowiązku zwrotu kosztów zakupu biletów i usługi przewodnickiej.

6. Na bilecie zakupionym w kasie określona jest data oraz godzina rozpoczęcia zwiedzania. Na bilecie zakupionym poprzez stronę [www.bilety.mhk.pl](http://www.bilety.mhk.pl) określona jest data, godzina rozpoczęcia zwiedzania oraz imię i nazwisko zwiedzającego.
7. W trakcie zakupu biletów w kasie Muzeum zaleca się korzystanie z kart płatniczych.
8. W kasie Muzeum można zakupić maksymalnie 5 biletów podczas jednej transakcji.

### **§3 Zwiedzanie z przewodnikiem**

1. Osoby lub grupy, które korzystają z usługi przewodnickiej obowiązani są stawić się w Muzeum w wyznaczonym dniu i o wyznaczonej godzinie zwiedzania. Przewodnik oczekuje na zwiedzających 15 minut od wyznaczonej godziny zwiedzania, a gdy zwiedzający nie pojawią się w tym czasie, usługa nie zostanie wykonana bez obowiązku zwrotu kosztów jej zakupu.
2. Muzeum dopuszcza możliwość zwiedzania Wystaw przez zwiedzających z przewodnikiem zewnętrznym, pod warunkiem posiadania przez niego stosownego pozwolenia wydanego przez Muzeum. Pozwolenie, o którym mowa powyżej przewodnik może uzyskać po ukończeniu z wynikiem pozytywnym szkolenia organizowanego przez Muzeum i otrzymaniu stosownego certyfikatu.

### **§4 Zwroty**

Bilety zakupione w kasie nie podlegają zwrotowi. Bilety zakupione poprzez stronę internetową podlegają zwrotowi według zasad ustalonych Regulaminem sprzedaży internetowej biletów dostępnym na stronie wskazanej w § 2 ust. 1.

### **§5 Zasady przebywania zwiedzających na wystawie**

1. Wystawy należy zwiedzać zgodnie z obowiązującym ustalonym kierunkiem i porządkiem zwiedzania.
2. Po zakończeniu zwiedzania i wyjściu z przestrzeni ekspozycyjnej Wystaw - nie ma możliwości powrotu do niej.
3. Zabronione jest wnoszenie na Wystawy:
  - a) wszelkiej broni, amunicji, przedmiotów uznanych za potencjalnie niebezpieczne,
  - b) materiałów wybuchowych, łatwopalnych i toksycznych,
  - c) długich parasoli,
  - d) plecaków i dużego bagażu o poj. pow. 30 litrów,
  - e) wprowadzanie i wnoszenie zwierząt, za wyjątkiem psów asystujących osobom z niepełnosprawnościami.
4. Na Wystawach obowiązuje zakaz spożywania żywności i napojów, palenia tytoniu, papierosów elektronicznych oraz prowadzenia rozmów przez telefon.
5. W przestrzeni Wystawy mogą pozostawać wyłącznie zwiedzający posiadający ważne bilety wstępu na Wystawę oraz przewodnicy posiadający ważne, wydane przez Muzeum Krakowa certyfikaty, upoważniające ich do oprowadzania po Wystawie.
6. W związku z potrzebą zapewnienia komfortu pracy i należytego poziomu obsługi osób zwiedzających - w holu budynku Oddziału mogą przebywać wyłącznie:
  - a) osoby oczekujące w kolejce na zakup biletu wstępu lub innego asortymentu sprzedawanego w kasach,
  - b) osoby korzystające z kawiarni muzealnej
  - c) osoby korzystające z toalety lub szatni
  - d) osoby zwiedzające, z ważnymi biletami wstępu, które oczekują na wejście na Wystawy



- e) przewodnicy posiadający ważne certyfikaty upoważniające do oprowadzania po Wystawie stałej, oczekujący na swoje grupy zwiedzających,
  - f) osoby, które zakończyły zwiedzanie
7. Zaleca się, aby po dokonaniu zakupu biletu wstępu osoby opuściły teren budynku Oddziału, chyba że w ciągu 15 min. od dokonania zakupu rozpoczynają zwiedzanie Wystawy lub korzystają z usług kawiarni, punktu obsługi zwiedzających albo z toalety.
  8. Osoby mogą korzystać z punktów obsługi zwiedzających w Oddziale wyłącznie w celu załatwienia sprawy zgodnie z kompetencjami danego punktu i przez na czas niezbędny do załatwienia sprawy.
  9. Niezależnie od zasad wprowadzonych powyżej, w przypadku przebywania w przestrzeni holu nadmiernej liczby osób, pracownicy Muzeum oraz pracownicy ochrony mogą doraźnie regulować ruch turystyczny, prosząc osoby o pozostawanie poza terenem budynku Oddziału, w oparciu o postanowienia Planu ochrony obiektu oraz względy bezpieczeństwa.
  10. Wprowadza się zakaz zajmowania i rozkładania rzeczy na parapetach zewnętrznych i wewnętrznych budynku Oddziału.
  11. Strefy wejścia i wyjścia z Oddziału oraz Wystawy nie mogą być blokowane.
  12. Zestawy tour-guide powinny być rozdawane i zbierane poza przestrzenią Wystawy, w sposób nie zakłócający ruchu turystycznego pozostałych zwiedzających i klientów.
  13. Zabrania się wstępu do Oddziału osobom nietrzeźwym lub pozostającym pod wpływem narkotyków, środków odurzających lub zachowującym się w sposób, który mógłby zagrozić bezpieczeństwu innych osób, obiektów i zgromadzonych w nich dóbr kultury, zakłócić porządek zwiedzania, a także naruszyć ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych.
  14. Podczas przebywania w Oddziale należy stosować się do uwag i zaleceń pracowników obsługi Muzeum i ochrony.
  15. Rodzice lub opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
  16. Muzeum zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia lub wyproszenia turystów indywidualnych oraz grup nieprzestrzegających porządku zwiedzania i łamiących niniejszy Regulamin.

#### **§ 6 Weryfikacja biletów imiennych**

1. Zwiedzający posiadający Bilet imienny winien okazać go pracownikowi Muzeum wraz z ważnym aktualnym dokumentem tożsamości określonym w ust. 3 oraz dokumentem potwierdzającym prawo do zniżki (w przypadku korzystania ze zniżki). Pracownik Muzeum dokona sprawdzenia zgodności danych Zwiedzającego z wykorzystaniem elektronicznego czytnika (lub w inny sposób w przypadku awarii Systemu lub czytnika).
2. W przypadku:
  - a) braku zgodności danych osobowych znajdujących w Systemie z danymi na dokumencie tożsamości (nie dotyczy sytuacji zmiany dokonanej zgodnie z pkt. 8.8. Regulaminu sprzedaży biletów na wystawy do Oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera) albo
  - b) nieokazania dokumentu tożsamości wymienionego w ust. 3 albo
  - c) okazania dokumentu tożsamości wymienionego w ust. 3 który nie spełnia określonych w nim wymagań albo
  - d) nieokazania ważnego dokumentu uprawniającego do zniżki (dot. biletu ulgowego) lub dokumentu uprawniającego do zwiedzania nieodpłatnego
  - e) posługiwania się biletem podrobionym, przerobionym lub innym noszącym cechy wskazane w pkt. 4.26 Regulaminu sprzedaży biletów na wystawy do Oddziału Fabryka Emalia Oskara Schindlera lub co do którego istnieje podejrzenie, że został poddany działaniom opisanym w pkt. 4.26 -

– Zwiedzający nie zostanie wpuszczony na wystawy, bez obowiązku zwrotu ceny zakupu przez Muzeum.
3. Muzeum honoruje następujące dokumenty tożsamości, na podstawie których Zwiedzający może zostać wpuszczony na Wystawę: paszport, dowód osobisty, prawo jazdy, legitymacja szkolna lub studencka. Dokumenty winny dodatkowo być: ważne w dniu zwiedzania, wydane przez

uprawnione do tego organy, urzędy lub instytucje oraz zawierać zdjęcie Zwiedzającego oraz jego imię i nazwisko zapisane alfabetem łacińskim. Dokumenty te winny zostać okazane w formie papierowej. Nie będą honorowane dokumenty jednorazowe, okazjonalne, wydane przez nieuprawnione podmioty oraz wszelkie inne wydane w celu obejścia przepisów Regulaminu.

4. W celu usprawnienia kontroli i wchodzenia na Wystawę, Zwiedzający proszeni są o uprzednie przygotowanie dokumentów wskazanych powyżej.

#### **§7 Postanowienia końcowe**

1. Dodatkowe informacje dotyczące zwiedzania Wystaw można uzyskać w Centrum Obsługi Zwiedzających pod nr tel. (12) 426-50-60, e-mail: [info@muzeumkrakowa.pl](mailto:info@muzeumkrakowa.pl) lub w Oddziale pod nr tel. (12) 257-00-95, e-mail: [fabrykaschindlera@muzeumkrakowa.pl](mailto:fabrykaschindlera@muzeumkrakowa.pl)
2. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia oddziału lub skrócenia godzin jego otwarcia.
3. Zakupienie lub rezerwacja biletu wstępu na Wystawę oznacza akceptację postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 2 stycznia 2026 r.