

## REGULAMIN PLANETARIUM

### § 1

#### Planetarium

Jedną z atrakcji Centrum Nauki Kopernik udostępnionych publiczności jest Planetarium (zwane dalej „**Planetarium**”). Centrum Nauki Kopernik (zwane dalej „**Centrum**”) to instytucja kultury, której misją jest inspirowanie do doświadczania, rozumienia świata i odpowiedzialnego działania. Planetarium znajduje się przy budynku siedziby Centrum w Warszawie przy ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 20.

### § 2

#### Godziny otwarcia Planetarium

1. Planetarium jest otwarte w dniach i godzinach podanych do wiadomości na stronie internetowej [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl).
2. Centrum zastrzega sobie możliwość otwarcia i zamknięcia Planetarium w inne dni i godziny niż określone w ust. 1.
3. W uzasadnionych przypadkach Centrum zastrzega sobie prawo do tymczasowej zmiany zasad uczestnictwa w seansach opisanych w § 12 i 13 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](http://www.kopernik.org.pl).
4. Wstęp na wystawę „Patrz: Ziemia” w budynku Planetarium jest nieodpłatny.
5. Seanse odbywają się zgodnie z repertuarem dostępnym na stronie internetowej [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl) oraz w kasach Planetarium.

### § 3

#### Oplaty

1. Wejście na seans do Planetarium jest odpłatne. Cennik biletów dostępny jest w kasach Planetarium oraz na stronie internetowej [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl).
2. Sprzedaż biletów jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.
3. Osoba kupująca bilet jest zobowiązana do zachowania biletu, paragonu, faktury lub innego dokumentu stanowiącego dowód zakupu biletu.
4. Kasy przyjmują płatność w złotych oraz akceptują karty płatnicze (informacja o rodzajach akceptowanych kart płatniczych jest dostępna w kasach).

### § 4

#### Bilety do Planetarium

W Planetarium dostępne są następujące rodzaje biletów:

- 1) bilet normalny – przysługuje osobie pełnoletniej;

- 2) bilet ulgowy – przysługuje:
  - a) dzieciom i młodzieży szkolnej w wieku od 2 do 19 lat (uczniom po okazaniu legitymacji szkolnej),
  - b) studentom i doktorantom do ukończenia 26. roku życia (po okazaniu legitymacji studenckiej lub doktoranckiej),
  - c) posiadaczom Karty Polaka (po okazaniu Karty Polaka),
  - d) emerytom i rencistom (po okazaniu legitymacji ze zdjęciem lub w przypadku legitymacji bez zdjęcia – legitymacji i dokumentu tożsamości),
  - e) seniorom powyżej 65. roku życia (po okazaniu dokumentu ze zdjęciem uprawniającego do zniżki)
  - f) osobom ze stwierdzoną niepełnosprawnością (po okazaniu orzeczenia o niepełnosprawności oraz dokumentu ze zdjęciem lub legitymacji osoby niepełnosprawnej),
  - g) asystentom osób z orzeczonym umiarkowanym stopniem niepełnosprawności.
- 3) bezpłatna wejściówka – przysługuje asystentom osób z orzeczonym znacznym stopniem niepełnosprawności oraz asystentom dzieci do 16. roku życia z orzeczoną niepełnosprawnością.
- 4) bilet grupowy – przysługuje osobie w zorganizowanej grupie liczącej co najmniej 11 osób; na każde 10 płatnych biletów przysługuje 1 bezpłatny bilet dla pełnoletniego opiekuna.
- 5) bilet KDR ze zniżką dla osób posiadających spersonalizowaną, ogólnopolską Kartę Dużej Rodziny.

## **§ 5**

### **Zakup biletów**

1. Bilety na seanse są dostępne:
  - 1) w kasach Planetarium, z możliwością zakupu biletów w przedsprzedaży dla grup zorganizowanych i widzów indywidualnych; kasy Planetarium są czynne na pół godziny przed rozpoczęciem pierwszego seansu i zamykane o godzinie rozpoczęcia ostatniego seansu;
  - 2) w rezerwacji telefonicznej (poniedziałek–piątek 8.00–16.00), dostępnej wyłącznie dla grup zorganizowanych pod numerem telefonu 22 596 41 00; Centrum zastrzega sobie prawo do zmiany godzin pracy infolinii; szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin pracy infolinii, a także ich zmiany podawane są do wiadomości publicznej na stronie internetowej [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl);
  - 3) w sprzedaży online; szczegółowe zasady zakupu określone są w „Regulaminie zakupu biletów online” dostępnym na stronie [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl);
  - 4) w kasach przy wejściu głównym do Centrum;
2. Zasady dotyczące zakupu biletów i zwiedzania Wystaw Centrum uregulowane są w odrębnym regulaminie.
3. Na biletach wskazana jest data i godzina seansu oraz numer miejsca.
4. W sali projekcyjnej dostępne jest 1 miejsce bez fotela, przeznaczone dla osoby korzystającej z wózka oraz 139 miejsc siedzących.

5. Przy jednoczesnym zakupie biletu na Wystawy i biletu na seans do planetarium (w jednej transakcji) obowiązuje niższa cena. W przypadku zakupu biletów na Wystawy oraz na więcej niż jeden seans zniżka przysługują wyłącznie na pierwszy z nich.  
Pakiet nie przysługuje w przypadku wymiany voucherów.

## § 6

### Vouchery do Planetarium

1. Voucher może zostać zakupiony w kasach lub przez stronę internetową [bilety.kopernik.org.pl](http://bilety.kopernik.org.pl).
2. Voucher można wymienić na jednorazowy bilet do Planetarium, zgodnie z oznaczeniem na voucherze. Kupujący ponosi odpowiedzialność za udostępnienie voucheru (lub samego numeru voucheru) osobom trzecim. W przypadku zgłoszenia się do Centrum kilku osób z tym samym voucherem upoważniona do skorzystania z zakupionych atrakcji będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała go jako pierwsza.
3. Voucher do Planetarium obejmuje seanse oraz wykłady Prosto z Nieba. Voucher do Planetarium nie obejmuje koncertów, pokazów laserowych oraz pokazów specjalnych. Vouchera do Planetarium nie można wymienić na bilet na Wystawy.
4. Przed skorzystaniem z atrakcji voucher należy wymienić w kasie Centrum bądź Planetarium lub przez stronę [bilety.kopernik.org.pl](http://bilety.kopernik.org.pl) na bilet ważny w dowolnie wybranym terminie. Wymiana voucheru na bilet może nastąpić wyłącznie w terminie do dnia upływu ważności voucheru i tylko pod warunkiem dostępności miejsc.
5. Jeden voucher można wymienić na jeden bilet wstępu do Planetarium.
6. Za voucher nie może zostać wypłacony ekwiwalent pieniężny.
7. W przypadku wygaśnięcia ważności voucheru do Planetarium, nie ma możliwości zmiany jego daty
8. Po wymianie voucheru na bilet, nie ma możliwości zwrotu biletu i ponownego otrzymania voucheru.
9. Posiadacz voucheru, przekazując go osobie trzeciej, zobowiązany jest do poinformowania kolejnego posiadacza o zasadach korzystania z voucherów.

## § 7

### Wersje językowe

1. Informacje o wersjach językowych poszczególnych seansów dostępne są na stronie [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl).
2. W kasach Planetarium istnieje możliwość wypożyczenia słuchawek (w miarę ich dostępności) z tłumaczeniem angielskim, ukraińskim lub rosyjskim, a także z audio deskrypcją filmów.
3. W przypadku zniszczenia lub zgubienia słuchawek widz będzie zobowiązany do zwrócenia kwoty 1.600,00 zł odpowiadającej ich wartości.
4. W przypadku wejść grupowych słuchawki może wypożyczyć opiekun po wcześniejszym zgłoszeniu potrzeby wypożyczenia słuchawek i wypełnieniu oświadczenia dostępnego w kasie.

5. W przypadku zakupu biletu indywidualnego do Planetarium w sprzedaży online lub w kasach Centrum osoba zamierzająca wypożyczyć słuchawki może to zrobić (w miarę dostępności słuchawek) bez kolejki w kasach Planetarium na 20 min przed seansem.

## § 8

### Rezerwacja telefoniczna i zakup biletów online

1. Rezerwacji telefonicznej (dostępnej wyłącznie dla grup zorganizowanych) można dokonać najpóźniej jeden dzień przed planowanym dniem wizyty.
2. Jednorazowo można dokonać maksymalnie trzech transakcji indywidualnych online na nie więcej niż 10 biletów każda.
3. Jednorazowo można dokonać maksymalnie trzech transakcji grupowych (online poprzez stronę [bilety.kopernik.org.pl](http://bilety.kopernik.org.pl) lub telefonicznie) na nie więcej niż 70 biletów grupowych i 7 biletów dla opiekunów.
4. Rezerwując bilety grupowe telefonicznie, należy podać dane osoby lub instytucji, na którą dokonywana jest rezerwacja. Formularz wypełnia pracownik Centrum na podstawie danych podanych przez osobę dokonującą rezerwacji. Podczas rezerwacji konieczne jest podanie liczby osób i uprawnień do skorzystania z poszczególnych ulg.
5. Administratorem danych osobowych podanych w formularzu jest Centrum Nauki Kopernik. Dane przetwarzane będą na potrzeby prowadzenia rezerwacji biletów i ich sprzedaży, zgodnie z powszechnie obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności rozporządzeniem 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). Polityka prywatności dostępna jest pod adresem [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl)
6. Dokonując rezerwacji telefonicznej biletów i podając swój adres e-mail, osoba dokonująca rezerwacji wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. z 2020, poz. 106 ze zm.). Zgoda na dostarczanie faktur w formie elektronicznej nie wyłącza prawa wystawcy do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
7. Po dokonaniu rezerwacji na podany adres zostanie wysłana wiadomość e-mail zawierająca numer transakcji oraz dane niezbędne do jej opłacenia.
8. Rezerwacja telefoniczna uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu zakupu biletu, tj. po dokonaniu wpłaty na rachunek podany w wiadomości e-mail z numerem transakcji (decyduje data uznania rachunku bankowego Centrum) lub po dokonaniu opłaty w kasach Planetarium w ciągu 7 dni od dnia założenia rezerwacji, ale nie później niż 4 dni przed wizytą.
9. W przypadku rezerwacji dokonywanej telefonicznie w terminie krótszym niż 4 dni przed wizytą opłata za bilety musi być dokonana w kasach Planetarium nie później niż na godzinę przed seansem.
10. W przypadku niewniesienia opłaty w terminie wskazanym w ust8 powyżej rezerwacja zostaje anulowana.

11. Dokonując 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 w mailowym potwierdzeniu rezerwacji. W przypadku niezgodności kwoty wpłaty z kwotą odpowiadającą rezerwacji opłata zostanie zwrócona po potrąceniu kosztów operacji bankowych, a rezerwacja anulowana.
12. Po opłaceniu rezerwacji przelewem, na adres e-mail podany przez osobę dokonującą rezerwacji wysłana zostanie wiadomość e-mail zawierająca potwierdzenie i numer transakcji oraz zapisane w formacie PDF bilety elektroniczne zawierające kod QR.
13. 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 zakupionych atrakcji będzie wyłącznie osoba, która zrealizowała bilet jako pierwsza.
14. Wydrukowany lub wyświetlony na ekranie smartfonu bilet z kodem QR należy okazać pracownikowi Planetarium w dniu wizyty, bezpośrednio przed wejściem na salę projekcyjną. Osoby, które zakupiły bilet ulgowy, mogą zostać poproszone o okazanie pracownikowi Planetarium dokumentu potwierdzającego uprawnienie do ulgi zgodnie z niniejszym Regulaminem.
15. Jeśli nie ma możliwości okazania biletu w formach opisanych powyżej, należy najpóźniej 20 min przed rozpoczęciem seansu zgłosić się z potwierdzeniem lub numerem transakcji do kasy Planetarium w celu wydrukowania biletu z kodem QR.
16. Centrum zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad przedsprzedaży oraz godzin wstępu na seanse. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości publicznej na stronie [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl). W szczególnych przypadkach Centrum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Osobom, które zakupiły wcześniej bilety, a z powodu ogłoszonych zmian nie mogły obejrzeć wykupionego seansu przysługuje z tego tytułu zmiana terminu lub zwrot opłaty za bilety.
17. Zasady zakupu biletów online, w tym zasady płatności, uregulowane są w odrębnym regulaminie dostępnym na stronie [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl).

## **§ 9**

### **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.
3. Szatnia jest otwierana na pół godziny przed pierwszym seansem i zamykana 15 min po zakończeniu ostatniego seansu.
4. Okrycia i rzeczy pozostawione w szatni można odbierać wyłącznie w godzinach pracy szatni.
5. W przypadku zgubienia kluczyka lub numerka do szatni pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 30,00 zł.
6. Planetarium nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione bez opieki.

7. Wszelkie awarie, uszkodzenia i zniszczenia wyposażenia Planetarium należy niezwłocznie zgłaszać obsłudze.
8. Osoby przebywające na terenie Planetarium zobowiązane są do przestrzegania zasad bezpieczeństwa oraz do podporządkowania się poleceniom obsługi oraz ochrony.

## **§ 10**

### **Zakazy obowiązujące na terenie Planetarium**

1. 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 na teren Planetarium broni, materiałów wybuchowych i innych niebezpiecznych dla życia i zdrowia przedmiotów;
  - 5) wnoszenia i wprowadzania na teren Planetarium rowerów, hulajnóg, deskorolek lub innych podobnych urządzeń oraz jazdy na nich;
  - 6) prowadzenia działalności handlowej;
  - 7) prowadzenia działalności reklamowej lub agitacji politycznej.
2. Zabrania się przebywania na terenie Planetarium osobom nietrzeźwym oraz osobom pozostającym pod wpływem środków odurzających, osobom nadmiernie uciążliwym, a także osobom zachowującym się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu elementów wyposażenia oraz innych zwiedzających, zakłócającym porządek lub naruszającym ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych.

## **§ 11**

### **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 piętnastu uczniów, a w przypadku grup przedszkolnych i grup ze szkół podstawowych – maksymalnie dziesięcioro dzieci.
3. Grupa uczestniczy w seansie wyłącznie wraz z opiekunem lub opiekunami zgodnie z wymogiem określonym w ust. 2 powyżej.
4. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za zachowanie swoich podopiecznych, niezgodne z zasadami uczestnictwa w seansie oraz wskazówkami prezentera, a także za celowo wyrządzone szkody: uszkodzenie bądź zniszczenie eksponatów, wyposażenia lub innego elementu znajdującego się na terenie Planetarium.

## § 12

### Zasady szczegółowe dotyczące udziału w seansach

1. W seansach mogą uczestniczyć wyłącznie osoby powyżej 3. roku życia. 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.
2. Prezenter ma prawo odmówić wstępu na salę projekcyjną osobom z wózkami dziecięcymi. Wózek można zostawić poza salą na własną odpowiedzialność.
3. Opłata za wstęp obejmuje udział w jednym seansie w terminie (data i godzina) wskazanym na bilecie.
4. Do sali projekcyjnej należy udać się najpóźniej 5 min przed rozpoczęciem seansu.
5. Seans rozpoczyna się o godzinie wskazanej na bilecie.
6. Po rozpoczęciu seansu nie ma możliwości wejścia do sali projekcyjnej.
7. Wstęp z biletem grupowym możliwy jest tylko dla całej grupy łącznie, na podstawie głównego kodu QR lub wydrukowanych bądź wyświetlonych na ekranach smartfonów odrębnych biletów z kodami QR. Opiekun odpowiada za wskazanie właściwych miejsc uczestnikom.
8. Zalecane jest niewychodzenie z sali projekcyjnej podczas seansu – po opuszczeniu sali projekcyjnej w trakcie seansu nie ma możliwości powrotu do niej. Opuszczenie sali jest jednoznaczne z zakończeniem uczestnictwa w seansie.
9. W Planetarium obowiązuje ruch kierunkowy – widzowie wchodzić i wychodzić oddzielnymi wyjściami wskazanymi przez prezentera Planetarium.
10. Zabrania się wnoszenia jedzenia i napojów (z wyjątkiem wody w zamykanym opakowaniu, ograniczającym możliwość rozlania płynu) do sali projekcyjnej oraz jedzenia i picia (nie dotyczy wody, o której mowa w pierwszej części zdania) w trakcie seansów.
11. Zabrania się rejestracji dźwięku i obrazu w trakcie seansów.
12. Podczas seansów wszelkie urządzenia elektroniczne (np. telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, odtwarzacze mp3, laptopy oraz inne urządzenia emitujące światło lub dźwięk) muszą być wyłączone. Planetarium nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu wywołane nieprzestrzeganiem powyższego zakazu.
13. Zabrania się dotykania wyposażenia technicznego i elektronicznego sali projekcyjnej.
14. Podczas seansów w sali projekcyjnej światła są wyłączone – jest całkowicie ciemno.
15. Osoby zakłócające przebieg pokazu – 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).

## § 13

### 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 Centrum i 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. 1. pkt 3) -5).
4. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia osób odwiedzających Planetarium Centrum zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług.

## § 14

### Zwroty

1. Zwrot biletów indywidualnych możliwy jest w terminie do 7 dni kalendarzowych przed datą seansu w Planetarium.
2. Zwrot biletów grupowych jest możliwy, jeśli od zakupu biletów upłynęło mniej niż 29 dni kalendarzowych, a do daty seansu w Planetarium pozostało więcej niż 30 dni kalendarzowych. W pozostałych przypadkach możliwy jest jedynie zwrot części biletów zakupionych w danej transakcji, zgodnie z zapisami ust. 3 i 4 poniżej.
3. W terminie do 7 dni kalendarzowych przed datą seansu w Planetarium możliwy jest zwrot maksymalnie 5 biletów grupowych z całej puli biletów zakupionych w danej transakcji, niezależnie od liczby wniosków o zwrot dotyczących tej samej transakcji. Po upływie terminu określonego w zdaniu poprzednim nie ma możliwości zwrotu biletów grupowych.
5. Bilety indywidualne i grupowe zakupione w terminie krótszym niż 7 dni kalendarzowych przed datą seansu w Planetarium nie podlegają zwrotowi.
6. Zwrot części biletów grupowych jest możliwy, pod warunkiem, że pozostała w danej rezerwacji liczba biletów jest nie mniejsza niż 11 oraz zachowane są terminy wskazane w ust. 2 i 3 powyżej.
7. W przypadku biletów łączących Wystawy i seans w Planetarium (§ 5 ust. 5) możliwy jest zwrot wyłącznie obu biletów, z wyjątkiem sytuacji, w której jeden z biletów nie może zostać wykorzystany z winy Centrum.
8. Zwrotu może dokonać wyłącznie osoba dokonująca transakcji, Wniosek o zwrot biletów zakupionych on-line należy złożyć drogą mailową na adres [zwroty@kopernik.org.pl](mailto:zwroty@kopernik.org.pl). Zwrot biletów zakupionych w kasach może nastąpić tylko w kasach (w godzinach otwarcia Planetarium). O dochowaniu terminów, o których mowa w ust. 1–3, decyduje data otrzymania wniosku przez Centrum.
9. Wniosek o zwrot powinien zawierać następujące dane: numer i datę transakcji, datę seansu, liczbę biletów do zwrotu, a także numer rachunku bankowego w przypadku płatności przelewem.
10. Realizowane będą tylko wnioski zawierające wszystkie wymagane dane, złożone z zachowaniem terminów, o których mowa odpowiednio w ust. 1–3 powyżej.
11. W przypadku biletów zakupionych bezpośrednio w kasach Planetarium zwrotu można dokonać w kasach Planetarium.



12. 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.
13. Zwroty wpłaconych kwot będą dokonywane:
  - 1) w kasach Planetarium gotówką lub na kartę płatniczą zgodnie z formą, w jakiej płatność została dokonana, jeżeli zakupu dokonano w kasach;
  - 2) na numer rachunku wskazany we wniosku o zwrot, jeżeli płatność została wniesiona przelewem;
  - 3) na kartę płatniczą lub numer rachunku, z którego została dokonana wpłata online, jeżeli płatności dokonano za pośrednictwem strony internetowej.
14. Kwoty zwrotów, o których mowa w ust. 13, z wyjątkiem sytuacji opisanej w § 16 Regulaminu, zostaną pomniejszone o opłatę manipulacyjną w wysokości 5 złotych od każdego płatnego biletu dla jednej osoby, niezależnie od liczby zwracanych atrakcji w danym zwrocie.
15. Nie ma możliwości zmiany terminu wizyty ani wymiany biletu na inny seans, z wyłączeniem sytuacji określonych w niniejszym regulaminie.

## **§ 15**

### **Reklamacje, skargi i wnioski**

1. Reklamacje, skargi i wnioski dotyczące Planetarium można składać w formie pisemnej w siedzibie Centrum lub elektronicznej na adres [info@kopernik.org.pl](mailto:info@kopernik.org.pl).
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zgłoszenie zdarzenia w ciągu 30 dni od jego zaistnienia oraz podanie danych kontaktowych umożliwiających udzielenie odpowiedzi.
3. Czas odpowiedzi na pismo wynosi maksymalnie 30 dni od dnia jego wpłynięcia do Centrum. Odpowiedź zostanie udzielona pocztą elektroniczną lub pocztą tradycyjną na wskazany w piśmie adres - w przypadku nie zawarcia w piśmie adresu e-mail nadawcy,

## **§ 16**

### **Odwołanie albo trwałe 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, elektronicznie na adres e-mail [zwroty@kopernik.org.pl](mailto:zwroty@kopernik.org.pl) lub pisemnie na adres siedziby Centrum z dopiskiem „zwrot”, w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty seansu.
3. Zwroty należnych kwot będą dokonywane na zasadach opisanych w § 15 ust. 13 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.

## § 17

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl) oraz w kasach Planetarium, a także w kasach Centrum.
2. Osoby przebywające na terenie Planetarium zobowiązane są do przestrzegania postanowień niniejszego regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie niniejszego regulaminu stanowi podstawę do usunięcia z terenu Planetarium osoby naruszającej postanowienia Regulaminu. W takiej sytuacji zwrot opłaty za bilet nie przysługuje.
4. Centrum jest uprawnione do zmian niniejszego regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie [www.kopernik.org.pl](http://www.kopernik.org.pl) oraz w kasach Planetarium, a także w kasach Centrum.

.....  
(podpis Dyrektora Naczelnego Centrum Nauki Kopernik)