



Minister Kultury i Dziedzictwa Narodowego



Marta Cienkowska

Pan
Szymon Hołownia
Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

odpowiadając na interpelację nr 10523 poseł Małgorzaty Pępek z 3 lipca 2025 roku w sprawie wyeliminowania incydentów związanych z ograniczoną dostępnością biletów do krakowskich instytucji muzealnych oraz ich spekulacyjnej odsprzedaży, uprzejmie proszę o przyjęcie następujących wyjaśnień.

Zgodnie z informacjami otrzymanymi z Muzeum Narodowego w Krakowie, Zamku Królewskiego na Wawelu – Państwowe Zbiory Sztuki oraz Muzeum Sztuki i Techniki Japońskiej Manggha instytucje te nie odnotowały nieprawidłowości w sprzedaży biletów drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu.

Przy czym Zamek Królewski na Wawelu – Państwowe Zbiory Sztuki wskazał, że problemem bywa działalność firm pośredniczących w zakupie biletów, które dokonują masowych rezerwacji, a następnie oferują bilety w przekształconej formie, najczęściej jako część szerszych pakietów turystycznych, po znacznie wyższych cenach niż te obowiązujące w oficjalnym kanale sprzedaży. Taka praktyka często prowadzi do dezorientacji odwiedzających, może podważać ich zaufanie do instytucji oraz skutkować ograniczoną dostępnością wejściówek dla indywidualnych turystów i grup zorganizowanych.

W ramach przeciwdziałaniu takim praktykom Zamek Królewski na Wawelu podejmuje następujące działania:

- dialog z firmami pośredniczącymi poprzez cykliczne spotkania z przedstawicielami firm turystycznych, w których trakcie ustala przejrzyste zasady współpracy oraz limity rezerwacyjne;
- zmiany zasad rezerwacji – prace nad dostosowaniem regulaminu sprzedaży biletów m.in. poprzez ograniczenie liczby możliwych rezerwacji na jedno konto oraz precyzyjne warunki zwrotów;
- edukacja odbiorców – publikowanie komunikatów informujących turystów o ryzyku zakupu biletów z nieoficjalnych źródeł oraz promowanie korzystania wyłącznie z autoryzowanego systemu sprzedaży;
- dodatkowe zabezpieczenie cyfrowe – analizowanie możliwości wdrożenia dodatkowych zabezpieczeń systemowych, w tym uwierzytelniania użytkowników i monitorowania nietypowej aktywności rezerwacyjnej.

Z poważaniem

z up. MINISTRA KULTURY
I DZIEDZICTWA NARODOWEGO

SEKRETARZ STANU

Maciej Wróbel

Informacja dotycząca zasad przetwarzania danych osobowych przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego oraz praw osób, których dane są przetwarzane została zamieszczona na stronie <http://bip.mkidn.gov.pl> w zakładce ochrona danych osobowych.