

REGULAMIN ZWIEDZANIA MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

1. Informacje ogólne

1.1. Niniejszy regulamin zwiedzania (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku, mieszczącego się przy ul. Starościńskiej nr 1 : 82 – 200 Malbork (zwanego dalej „Muzeum”). Zamek Malbork został uznany za Pomnik Historii, zarządzeniem Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 8 września 1994 roku. Trzy lata później, w 1997 r., malborki zespół zamkowy wpisano na Listę Światowego Dziedzictwa Organizacji Narodów Zjednoczonych dla Wychowania, Nauki i Kultury (UNESCO).

Zamek Malbork stanowi jeden z najbardziej rozpoznawalnych zabytków w skali światowej i corocznie odwiedzają go setki tysięcy turystów z całego świata.

1.2. Muzeum zaprasza do zwiedzania swoich oddziałów: zamku w Sztumie oraz zamku w Kwidzynie. Informacje na temat oddziałów dostępne są na stronach internetowych.

1.3. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających przez cały rok.

1.4. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia w niektóre święta oraz inne dni około świąteczne, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem i umieszczone na stronach internetowych:

www.zamek.malbork.pl

1.5. Szczegółowe informacje dotyczące organizowanych koncertów i wykładów, godzin otwarcia, cen biletów oraz czasowego wyłączenia dostępności dla zwiedzających sal ekspozycyjnych, wystaw czasowych, zamieszczone są w kasach biletowych, w punkcie informacji muzealnej oraz na stronie internetowej muzeum: www.zamek.malbork.pl. Kontakt z punktem rezerwacji: e-mail: rezerwacja@zamek.malbork.pl oraz pod numerami telefonów podanych na stronach internetowych Muzeum.

1.6.. Poniedziałek jest dniem bezpłatnego zwiedzania. Udostępniamy tereny zamkowe:

- dziedziniec Zamku Średniego z piecem i systemem grzewczym,
- dziedziniec Zamku Wysokiego z Celą Witolda,
- krużganki – I piętro, Złota Brama, Kościół N.M.P.
- Wieża ustępowa Gdanisko,
- Tarasy Zamku Wysokiego z Kaplicą Św. Anny z cmentarzem konwentualnym i ogrodem Wielkiego Mistrza,

Tego dnia nie pobieramy opłat za bilety wstępu. Jednak ze względu na bezpieczeństwo, Muzeum można zwiedzać wyłącznie z przewodnikiem lub audioprzewodnikiem - koszt usługi dostępny jest na stronie www.zamek.malbork.pl.

2. Zwiedzanie – regulacje porządkowe

2.1. Teren zamku jest chroniony i monitorowany. Każda osoba zwiedzająca Muzeum proszona jest o stosowanie się do poniższych zasad bezpieczeństwa.

2.2. Ze względów konserwatorskich mogą obowiązywać ograniczenia dotyczące liczby osób przebywających jednocześnie na terenie ekspozycji i obszarze wystaw czasowych.

2.3. Plecaki, torby, walizki, kije, inne niebezpieczne narzędzia, mogące zagrażać zwiedzającym i eksponatom, należy pozostawić w przechowalni bagażu, pobierając klucze w kasach Muzeum.

2.4. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez przewodników oraz pracowników służb ochrony i dyżurnych pracowników merytorycznych.

2.5. Fotografowanie i filmowanie nie może zakłócać ruchu turystycznego i przeszkadzać innym zwiedzającym. Materiał zdjęciowy może być wykorzystywany jedynie do celów niekomercyjnych.

2.6. Na wystawach obowiązuje zakaz fotografowania z użyciem lampy błyskowej.

2.7. W związku z trwającymi w różnych okresach pracami konserwatorskimi, Dyrektor zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian tras zwiedzania oraz częściowego wyłączenia dostępności dla zwiedzających sal, wystaw oraz terenów zamkowych.

2.8. Na terenie ekspozycji stałej, obszarze wystaw czasowych oraz terenach zamkowych obowiązują następujące zakazy:

- wnoszenia broni palnej,
- wnoszenie niebezpiecznych i ostrych przedmiotów,
- wnoszenia dużych bagaży oraz plecaków [uwaga: przed wejściem na teren Muzeum, uprawnione do tego służby Muzeum, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż],
- wprowadzania i wnoszenia zwierząt (z wyłączeniem psa przewodnika),
- palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
- jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
- zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków odurzających,
- dotykania eksponatów i elementów wystroju wewnątrz,
- wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, siadania na murach, przepychania się, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, stwarzania sytuacji zagrożenia.

3. Dzieci poniżej 14 roku życia mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osoby dorosłej.

4. Grupy szkolne pozostają pod opieką nauczyciela/opiekuna. Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci i młodzież, pozostające pod ich opieką.

5. Uprasza się o nieśmiecenie na wystawach i terenach zamkowych.

6. Orientacyjny czas zwiedzania zamku wynosi ok. trzech godzin. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie przed zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji z powodu ograniczenia możliwości dostępności do niektórych wystaw i ekspozycji.

7. Ostatnie wejście do muzeum z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem w sezonie letnim odbywa się o godzinie 18:15, a w sezonie zimowym o godz. 14:00

8. W budynku kas Muzeum dostępna jest nieodpłatna przechowalnia bagażu. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w bagażu cenne przedmioty, pieniądze oraz dokumenty.

9. Muzeum dokłada wszelkich starań, aby uczynić obiekt dostępnym dla wszystkich zwiedzających, dlatego funkcjonują w nim trzy windy toalety dla osób niepełnosprawnych. Jednakże ze względu na ograniczenia architektoniczne o charakterze historycznym, dostęp do niektórych miejsc może być utrudniony dla osób o ograniczonej wydolności i sprawności ruchowej oraz poruszających się na wózkach inwalidzkich.

10. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia, Muzeum należy zwiedzać w wygodnym obuwiu.

3. Sprzedaż i rezerwacja biletów na wydarzenia

3.1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.

3.2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.

3.3. Zakup biletów na wydarzenia jest możliwy pod warunkiem dostępności wolnych miejsc.

3.4. Kasa przyjmuje płatność w złotych oraz akceptuje karty płatnicze. Sprzedaż biletów dostępna jest również w biletomacie bezgotówkowym oraz online.

3.5. W kasach działa nieodpłatnie sieć Wi-fi „Zamek”.

3.6. Dokumenty uprawniające do zakupu biletów zniżkowych prosimy okazywać kasjerowi przed zakupem biletów.

4. Sprzedaż biletów dla osób indywidualnych

4.1. Osoby indywidualne mogą kupować bilety poprzez stronę internetową (online) www.bilety.zamek.malbork.pl, w kasach znajdujących się na terenie Muzeum i w biletomacie bezgotówkowym znajdującym się w poczekalni budynku kasowo-recepcyjnego.

4.2. Zakupiony bilet podlega elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.

- 4.3. Bilet zakupiony online, należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.
- 4.4. Bilety zakupione online, należy opłacić zgodnie z dostępnymi formami płatności elektronicznych (regulamin zakupu biletów online dostępny jest na stronie internetowej). Niedokonanie transakcji pieniężnej w ciągu 30 min. po dokonaniu rezerwacji biletów, powoduje ich automatyczne anulowanie.
- 4.5. Zwiedzanie indywidualne odbywa się z przewodnikiem lub przy użyciu audioprzewodnika. Przewodnicy wychodzą spod kas co 30 minut.
- 4.6. Wypożyczenie audioprzewodnika jest usługą wliczoną w cenę biletu, zgodnie z obowiązującym cennikiem.

5. Sprzedaż biletów dla grup zorganizowanych

- 5.1. Turyści w grupach zorganizowanych wykupują bilety wstępu i zobowiązani są uiścić opłatę za usługę przewodnicką.
- 5.2. Przy rezerwacji dla grup zorganizowanych podaje się termin, godzinę, liczbę osób zwiedzających oraz w jakim języku ma być realizowana usługa przewodnicka.
- 5.3. Zamawiający otrzymuje potwierdzenie zwrotne dokonanej rezerwacji.
- 5.4. Biuro rezerwacji przyjmuje rezerwacje najpóźniej do dnia poprzedzającego dzień zwiedzania, w miarę wolnych miejsc.
- 5.4. Rezerwacji można dokonać drogą elektroniczną: e-mail rezerwacja@zamek.malbork.pl. Muzeum nie przyjmuje rezerwacji grup telefonicznie.

6. Zwroty

- 6.1. W uzasadnionych przypadkach zwroty biletów zakupionych online dokonywane są na podstawie dyspozycji zwrotu przesłanego na adres: techline@zamek.malbork.pl, bezpośrednio na konto, z którego została dokonana płatność.
- 6.2. Otrzymanie zwrotu jest możliwe jedynie w przypadku, gdy po zweryfikowaniu numeru biletu w systemie kasowym ma on status biletu niewykorzystanego.
- 6.3. Bilet uszkodzony (nieczytelny dla urządzeń skanujących) nie podlega zwrotowi.
- 6.4. Bilety można zwracać nie później niż trzy dni (włącznie) przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia. Nie jest możliwy zwrot biletów nabytych krócej niż na trzy dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.
- 6.5. Bilety zakupione w kasach, można zwracać tylko w kasach z zachowaniem terminu zwrotów.
- 6.6. W wyjątkowych przypadkach decyzję podejmuje Dyrektor Muzeum.

7. Ważność biletów

- 7.1. Bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie.
- 7.2. Zapraszamy do naszej promocyjnej oferty < **Trzy zamki- jeden bilet**>. Jest to bilet w promocyjnej cenie o przedłużonym terminie ważności (szczegóły na naszych stronach internetowych: www.zamek.malbork.pl).

9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl, w kasach Muzeum i punkcie informacyjnym.
- 9.2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
- 9.3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających niniejszego Regulaminu może być powodem poproszenia zwiedzającego przez uprawnione służby do opuszczenia Muzeum.
- 9.4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostaje podany do wiadomości publicznej na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.
- 9.5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w punkcie informacyjnym Muzeum, w kasach

Muzeum oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@zamek.malbork.pl oraz rezerwacja@zamek.malbork.pl

9.6. Faktury wystawiane będą zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały rezerwacji zwiedzania w systemie on-line lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w Kasie Biletowej.

9.7. Regulamin obowiązuje od dnia 1 maja 2018 r.