

Malbork, dnia 24 sierpnia 2023 r.

ZARZĄDZENIE NR 73/2023

Dyrektora Muzeum Zamkowego w Malborku

w sprawie wprowadzenia tymczasowych regulaminów zwiedzania oraz cen biletów wstępu do Muzeum Zamkowego w Malborku i jego oddziałów: Zamku w Sztumie i Zamku w Kwidzynie

Na podstawie §13 ust. 2 pkt 6 Statutu Muzeum Zamkowego w Malborku stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 21.12.2017 r. zarządzam, co następuje:

§ 1.

Wprowadzam tymczasowe regulaminy zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku i jego oddziałów: Zamek w Sztumie i Zamek w Kwidzynie o treści jak w załącznikach nr 1, 2, 3 do niniejszego Zarządzenia.

§ 2.

1. Osobom uprawnionym, o których mowa w art. 10 ust. 3a Ustawy o muzeach przysługuje prawo zakupu biletów ulgowych, o których mowa w załącznikach nr 1, 2, 3 do niniejszego zarządzenia.
2. Osoby uprawnione, o których mowa w art. 10 ust. 3b Ustawy o muzeach są zwolnione z ponoszenia opłat za wstęp do Muzeum.

§ 3.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 października 2023 r. i z tym dniem traci moc: Zarządzenie 62/2023 z dnia 12 lipca 2023 r.

dr hab. Janusz Trupinda

Dyrektor Muzeum Zamkowego w Malborku

/podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym/

Załączniki:

- załącznik nr 1 - Tymczasowy regulamin zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku
- załącznik nr 2 - Tymczasowy regulamin zwiedzania Zamku w Sztumie
- załącznik nr 3 - Tymczasowy regulamin zwiedzania Zamku w Kwidzynie

TYMCZASOWY REGULAMIN ZWIEDZANIA MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

Niniejszy regulamin zwiedzania, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku, mieszczącego się przy ul. Starościńskiej 1, 82-200 Malbork, zwanego dalej „Muzeum”.

1. Muzeum jest otwarte 7 dni w tygodniu.
2. Ze względów bezpieczeństwa Muzeum można zwiedzać wyłącznie z audioprzewodnikiem lub przewodnikiem.
3. Poniedziałek jest dniem bezpłatnego zwiedzania. Tego dnia nie są pobierane opłaty za bilety wstępu, a jedynie pobierana jest opłata za przewodnika lub audioprzewodnik w wysokości 15 zł. W tym dniu w kasie należy pobrać bilet bezpłatny.
4. W poniedziałki dostępna jest wyłącznie Trasa Zielona obejmująca tereny zamkowe. Przebieg trasy: wały von Plauena, tereny Przedzamcza, dziedziniec Zamku Średniego, dziedziniec Zamku Wysokiego, tarasy, kaplica grzebalna wielkich mistrzów, cmentarz konwentualny, ogród Wielkich Mistrzów, fosa kryta i Międzymurze Zachodnie.

W poniedziałki Trasa Zielona dostępna w godz. 9.00-16.00, ostatnie wejście o godz. 14.30.

5. Od wtorku do niedzieli ruch turystyczny odbywa się:
 - 5.1. Trasą Historyczną obejmującą tereny zamkowe i wnętrza historyczno-wystawowe. Trasa Historyczna jest dostępna w godz. 9.00-15.00, ostatnie wejście o godz.13.00.

Turyści indywidualni:

Bilet wstępu z audioprzewodnikiem lub przewodnikiem w cenie:

- a) bilet normalny – 70 zł
- b) bilet ulgowy – 50 zł
- c) posiadacze karty mieszkańca Miasta Malbork – 20 zł
- d) posiadacze karty wolontariusza - 20 zł
- e) bilety rodzinne (2 + 2) – 220 zł
- f) bilety rodzinne w ramach Karty Dużej Rodziny:
 - bilet normalny – 50 zł
 - bilet ulgowy – 30 zł
- g) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum.

Liczebność grupy turystów indywidualnych z przewodnikiem nie może przekroczyć 30 osób.

Turyści grupowi:

- a) bilet normalny – 55 zł
- b) bilet ulgowy – 35 zł
- c) bilet szkolny – 20 zł
- d) dzieci do lat 7 – wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie Muzeum.

Obowiązuje dopłata przewodnicka od grupy w wysokości 250 zł za przewodnika w języku polskim lub w języku obcym. Liczebność grupy nie może przekroczyć 30 osób. Grupy wyposażone w system guide-tour mogą liczyć do 40 osób. Rezerwacje grup zorganizowanych przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: rezerwacja@zamek.malbork.pl. z min. 3-dniowym wyprzedzeniem.

5.2. Trasą Zieloną obejmującą tereny zamkowe.

Trasa Zielona jest dostępna w godz.13.15 - 16.00, ostatnie wejście o godz. 14.30.

Turyści indywidualni:

Bilet wstępu z audioprzewodnikiem lub przewodnikiem w cenie:

- a) bilet normalny – 30 zł
- b) bilet ulgowy – 20 zł
- c) posiadacze karty mieszkańca Miasta Malbork – 20 zł
- d) posiadacze karty wolontariusza - 20 zł
- e) bilety rodzinne (2+2) – 90 zł
- f) bilety rodzinne w ramach Karty Dużej Rodziny:
 - bilet normalny – 20 zł
 - bilet ulgowy – 15 zł
- g) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum.

Liczebność grupy turystów indywidualnych z przewodnikiem nie może przekroczyć 30 osób.

Turyści grupowi:

- a) bilet normalny – 25 zł
- b) bilet ulgowy – 15 zł

Obowiązuje dopłata przewodnicka od grupy w wysokości 250 zł za przewodnika w języku polskim lub w języku obcym. Liczebność grupy nie może przekroczyć 30 osób. Grupy wyposażone w system guide-tour mogą liczyć do 40 osób. Rezerwacje grup zorganizowanych przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: rezerwacja@zamek.malbork.pl. z min. 3-dniowym wyprzedzeniem.

6. Dostępny jest bilet wstępu „3 Zamki”, który upoważnia do zwiedzania trzech zamków: w Malborku, w Sztumie i w Kwidzynie.

Bilet „3 Zamki” ważny jest 14 dni i uprawnia do zwiedzania zamku w Malborku Trasą Historyczną z audioprzewodnikiem lub z przewodnikiem, zamku w Sztumie z audioprzewodnikiem oraz zamku w Kwidzynie z audioprzewodnikiem.

Muzeum Zamkowe w Malborku dostępne jest od wtorku do niedzieli w godz. 9.00 - 16.00 (ostatnie wejście o godz. 13.00), Zamek w Sztumie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00), Zamek w Kwidzynie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00).

Koszt biletu wynosi:

- a) bilet normalny – 100 zł
- b) bilet ulgowy – 70 zł
- c) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum.

7. Zapraszamy na zajęcia edukacyjne dla dzieci i młodzieży prowadzone przez edukatorów muzealnych – obowiązuje wcześniejsza rezerwacja terminu i ustalenie tematu zajęć telefonicznie lub osobiście w Muzeum. Zajęcia odbywają się we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. 9.00-14.00 – wstęp 10 zł.
8. W poniedziałki oraz po godzinach otwarcia Muzeum, na zamówienie zwiedzających, możliwe jest otwarcie wystawy lub wnętrza za dodatkową opłatą 400 PLN plus 23 % VAT za każdą wystawę lub wnętrze.
9. Na każdą godzinę zwiedzania Muzeum dostępna jest limitowana ilość 500 szt. biletów w sekwencjach co 30 min. po 250 biletów.
10. Bilety wstępu do Muzeum są dostępne w kasach biletowych, w biletomatach oraz online.
11. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.
12. Dokumenty uprawniające do zakupu biletów ulgowych należy okazać kasjerowi przed zakupem biletów.
13. Zakupione bilety podlegają elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.
14. Zakupione w kasie bilety podlegają zwrotowi najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
15. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. poz. 827 z późn. zm.), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
16. W Muzeum Zamkowym w Malborku obowiązują następujące zakazy:
 - a) dotykania eksponatów i elementów dekoracyjnych,
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, siadania na murach, przepychania się, ślizgania się, głośnego zachowania stwarzania sytuacji zagrożenia dla ludzi i obiektu,

- c) wnoszenia broni palnej,
- d) wnoszenie niebezpiecznych i ostrych przedmiotów,
- e) wnoszenia dużych bagaży oraz plecaków (uwaga: przed wejściem na teren Muzeum, uprawnione do tego służby, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż),
- f) wprowadzania i wnoszenia zwierząt z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo;
Pozostałe zwierzęta należy przekazać do czasowej przechowalni, w okresie jej funkcjonowania: po zakupie biletu, należy oddać zwierzę do boksu (wymagany jest dokument poświadczający aktualne szczepienia), wrócić do punktu zbiórki – plac przy budynku kasowym i tam rozpocząć zwiedzanie, po którym należy odebrać zwierzę.
- g) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
- h) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
- i) zwiedzania po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub psychoaktywnych,
- j) śmiecenie na terenach zamkowych.

17. Na terenie Muzeum jest możliwość organizacji profesjonalnych sesji zdjęciowych do prywatnego użytku po wykupieniu zezwolenia w kasie biletowej w cenie 200 zł. Organizacja sesji zdjęciowej jest możliwa w godzinach pracy Muzeum.
18. Na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku zwiedzający mają prawo wykonywania bezpłatnie fotografii pamiątkowych i filmów amatorskich.
19. W budynku kas biletowych znajduje się bezpłatna przechowalnia bagażu – szafki samoobsługowe.
20. Na terenie Muzeum, w szyi bramnej za bramą główną, znajduje się bezpłatna przechowalnia wózków dziecięcych.
21. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Rodzice i opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
22. Nauczyciel/opiekun grupy szkolnej jest odpowiedzialny za dyscyplinę osób, które pozostają pod jego opieką.
23. Osoby z psem asystującym mają wstęp do Muzeum, ale z powodu wąskich i krętych przejść, korytarzy i schodów, przejście całej trasy może być w dużym stopniu utrudnione.
24. 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.
25. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia Muzeum należy zwiedzać w odpowiednim, bezpiecznym obuwiu.

26. Bilety ulgowe wydawane są po okazaniu w kasie stosownych dokumentów. Osoby zwolnione z opłat muszą pobrać bilet bezpłatny w kasie Muzeum.
27. Tereny zamku są chronione i objęte całodobowym monitoringiem wizyjnym w celach bezpieczeństwa oraz ochrony osób i mienia – administratorem danych osobowych Zwiedzającego jest Muzeum Zamkowe w Malborku.
28. Straż Zamkowa oraz Specjalistyczna Uzbrojona Formacja Ochrony, na podstawie uprawnień wynikających z ustawy o ochronie osób i mienia ma prawo do interwencji i wyprowadzenia z miejsca zwiedzania osób nieprzestrzegających zasad zwiedzania obowiązujących w Muzeum.
29. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia obiektu w niektóre święta oraz inne dni okolicy, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem i umieszczone na stronie internetowej: www.zamek.malbork.pl.
30. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych, wynikające z przygotowania sal do wystaw czasowych czy innych wydarzeń organizowanych na terenie instytucji kultury, informacja o powyższym będzie umieszczana na stronie internetowej: www.zamek.malbork.pl.

Postanowienia końcowe:

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl i w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających niniejszego Regulaminu może być powodem poproszenia zwiedzającego przez uprawnione służby o opuszczenie Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasie Muzeum.
5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług, można zgłaszać w kasach Muzeum oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: sekreteriat@zamek.malbork.pl lub rezerwacja@zamek.malbork.pl.
6. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały zakupu biletów wstępu w systemie online lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w kasach biletowych.

**TYMCZASOWY REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU W SZTUMIE
ODDZIAŁU MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU**

Niniejszy regulamin zwiedzania, zwany dalej „Regulaminem”, określa zasady zwiedzania Zamku w Sztumie, mieszczącego się przy ul. Galla Anonima 16, 82-400 Sztum, zwanego dalej „Muzeum”.

1. Ze względów bezpieczeństwa Muzeum można zwiedzać wyłącznie z audioprzewodnikiem.
2. Ruch turystyczny na Zamku w Sztumie odbywa się trasą turystyczną prowadzącą przez skrzydło południowe zamku oraz dziedziniec zamkowy. Orientacyjny czas zwiedzania to 1 godz.
3. W poniedziałki Muzeum jest nieczynne - dostępny jest tylko dziedziniec w godz. 9.00-15.00.
4. Zapraszamy do Muzeum od wtorku do niedzieli w godz. 9.00-15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00).
5. Wtorek jest dniem bezpłatnego zwiedzania Muzeum i dziedzińca .Tego dnia nie są pobierane opłaty za bilety wstępu, a jedynie pobierana jest opłata za audioprzewodnik w wysokości 10 zł.
6. Od środy do niedzieli dostępny jest dziedziniec i Muzeum w godz. 9.00-15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00).

Bilet wstępu z audioprzewodnikiem w cenie:

- a) bilet normalny – 20 zł
 - b) bilet ulgowy – 17 zł
 - c) bilet rodzinny (2+2) – 71 zł
 - d) bilety rodzinne w ramach Karty Dużej Rodziny:
 - bilet normalny – 15 zł
 - bilet ulgowy – 10 zł
 - dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny
 - h) posiadacze karty wolontariusza - 15 zł
 - i) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny , należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum
7. Dostępny jest bilet wstępu „3 Zamki”, który upoważnia do zwiedzania trzech zamków: w Malborku, Sztumie i Kwidzynie.
 9. Bilet „3 Zamki” ważny jest 14 dni i uprawnia do zwiedzania zamku w Malborku Trasą Historyczną z audioprzewodnikiem lub z przewodnikiem, zamku w Sztumie z audioprzewodnikiem oraz zamku w Kwidzynie z audioprzewodnikiem.

Muzeum Zamkowe w Malborku dostępne jest od wtorku do niedzieli w godz. 9.00 - 16.00 (ostatnie wejście o godz.13.00), Zamek w Sztumie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie

wejście o godz. 14.00), Zamek w Kwidzynie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00).

Koszt biletu wynosi:

- a) bilet normalny – 100 zł
- b) bilet ulgowy – 70 zł
- c) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum.

10. Zapraszamy na zajęcia edukacyjne dla dzieci i młodzieży prowadzone przez edukatorów muzealnych po wcześniejszej rezerwacji terminu i ustaleniu tematu zajęć, telefonicznie lub osobiście w Muzeum.

Zajęcia odbywają się we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. 9.00-14.00 – wstęp 10 zł.

9. Bilety wstępu do nabycia w kasach biletowych oraz online. Uprzejmie prosimy o dokonywanie transakcji finansowych kartami płatniczymi.

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

11. Zakupione bilety podlegają elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.

12. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.

13. Zakupione w kasie bilety podlegają zwrotowi najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.

14. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. poz. 827 z późn. zm.), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

15. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez pracowników służb ochrony i pracowników Muzeum.

16. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Rodzice i opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.

17. Nauczyciel/ opiekun grupy szkolnej jest odpowiedzialny za dyscyplinę osób, które pozostają pod jego opieką.

18. 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.

19. Osoby z psem asystującym mają wstęp do Muzeum, ale z powodu wąskich i krętych korytarzy i schodów przejście całej trasy może być w dużym stopniu utrudnione.

20. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia Muzeum należy zwiedzać w odpowiednim, bezpiecznym obuwiu.

21. Na terenie Muzeum zwiedzający mają prawo wykonania fotografii pamiątkowych i filmów amatorskich.
22. Istnieje możliwość wykonania okolicznościowej sesji zdjęciowej w godzinach pracy Muzeum. Zezwolenie należy wykupić w kasie biletowej w cenie 120 zł.
23. Na terenach zamkowych obowiązują następujące zakazy:
 - a) dotykania eksponatów i elementów dekoracyjnych
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, siadania na murach, przepychania się, ślizgania się, głośnego zachowania stwarzania sytuacji zagrożenia dla ludzi i obiektu
 - c) wnoszenia broni palnej
 - d) wnoszenie niebezpiecznych i ostrych przedmiotów
 - e) wnoszenia dużych bagaży oraz plecaków (uwaga: przed wejściem na teren Muzeum, uprawnione do tego służby, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż)
 - f) wprowadzania i wnoszenia zwierząt z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo
 - g) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych
 - h) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych
 - i) zwiedzania po spożyciu alkoholu , środków odurzających lub psychoaktywnych
 - j) śmiecenie na terenach zamkowych
24. Specjalistyczna Uzbrojona Formacja Ochrony, na podstawie uprawnień wynikających z ustawy o ochronie osób i mienia ma prawo do interwencji i wyprowadzenia z miejsca zwiedzania osób nieprzestrzegających zasad zwiedzania Muzeum.
25. Bilety ulgowe wydawane są po okazaniu w kasie stosownych dokumentów. Osoby zwolnione z opłat muszą pobrać bilet bezpłatny w kasie Muzeum.
26. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia obiektu w niektóre święta oraz inne dni okołoswiąteczne, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem i umieszczone na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl .
27. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych wynikające z przygotowania sal do wystaw czasowych, czy innych wydarzeń organizowanych na terenie instytucji kultury, informacja o powyższym będzie umieszczana na stronie internetowej: www.zamek.malbork.pl .

Postanowienia końcowe:

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl i w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających niniejszego Regulaminu może być powodem poproszenia zwiedzającego przez uprawnione służby o opuszczenie Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasie Muzeum.
5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w kasach Muzeum oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@zamek.malbork.pl lub rezerwacja@zamek.malbork.pl
6. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały rezerwacji zwiedzania w systemie online lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w kasach biletowych.

**TYMCZASOWY REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU W KWIDZYNIE
ODDZIAŁU MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU**

Niniejszy regulamin zwiedzania (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady zwiedzania Zamku w Kwidzynie, mieszczącego się przy ul. Katedralnej 1, 82-500 Kwidzyn, zwanego dalej „Muzeum”.

1. Ze względów bezpieczeństwa Muzeum można zwiedzać wyłącznie z audioprzewodnikiem.
2. W poniedziałek Muzeum jest nieczynne.
3. Zapraszamy do Muzeum od wtorku do niedzieli w godz. 9:00-15:00. Ostatnie wejście o godz. 14:00.
4. Orientacyjny czas zwiedzania wynosi ok. 1 godz.
5. Wtorek jest dniem bezpłatnego zwiedzania. Tego dnia nie są pobierane opłaty za bilety wstępu, a jedynie pobierana jest opłata za audioprzewodnik w wysokości 10 zł.
6. Od środy do niedzieli obowiązują bilety wstępu w cenie:
 - a) bilet normalny z audioprzewodnikiem — 26 zł
 - b) bilet ulgowy z audioprzewodnikiem — 20 zł
 - c) bilet rodzinny (2+2) z audioprzewodnikiem – 86 zł
 - d) bilety rodzinne w ramach Karty Dużej Rodziny:
 - bilet normalny – 20 zł
 - bilet ulgowy – 15 zł
 - dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny
 - h) posiadacze karty wolontariusza - 15 zł
 - i) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum
6. Dostępny jest bilet wstępu „3 Zamki”, który upoważnia do zwiedzania trzech zamków: w Malborku, Sztumie i Kwidzynie.
7. Bilet „3 Zamki” ważny jest 14 dni i uprawnia do zwiedzania zamku w Malborku Trasą Historyczną z audioprzewodnikiem lub z przewodnikiem, zamku w Sztumie z audioprzewodnikiem oraz zamku w Kwidzynie z audioprzewodnikiem.

Muzeum Zamkowe w Malborku dostępne jest od wtorku do niedzieli w godz. 9.00 - 16.00 (ostatnie wejście o godz. 13.00), Zamek w Sztumie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00), Zamek w Kwidzynie dostępny od środy do niedzieli w godz. 9.00 - 15.00 (ostatnie wejście o godz. 14.00).

Koszt biletu wynosi:

- a) bilet normalny – 100 zł
 - b) bilet ulgowy – 70 zł
 - c) dzieci do 7 lat - wstęp bezpłatny, należy pobrać bilet „0” w kasie muzeum.
8. Zapraszamy na zajęcia edukacyjne prowadzone przez edukatorów muzealnych, po wcześniejszej rezerwacji terminu i ustaleniu tematu zajęć telefonicznie, mailowo lub osobiście w Muzeum. Zajęcia odbywają się we wtorki, środy, czwartki i piątki w godz. 9.00 -14.00 – wstęp 10 zł.
 9. Bilety wstępu do nabycia w kasach biletowych oraz online. Uprzejmie prosimy o dokonywanie transakcji finansowych kartami płatniczymi.
 10. Dokumenty uprawniające do zakupu biletów zniżkowych prosimy okazywać kasjerowi przed zakupem biletów.
 11. Zakupione bilety podlegają elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.
 12. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.
 13. Zakupione w kasie bilety podlegają zwrotowi najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
 14. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. poz. 827 z późn. zm.), prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług związanych z wydarzeniami kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
 15. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez pracowników służb ochrony i pracowników Muzeum.
 16. Dzieci poniżej 13 roku życia mogą przebywać w Muzeum wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Rodzice i opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez dzieci pozostające pod ich opieką.
 17. Nauczyciel/ opiekun grupy szkolnej jest odpowiedzialny za dyscyplinę osób, które pozostają pod jego opieką.
 18. 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.
 19. Osoby z psem asystującym mają wstęp do Muzeum , ale z powodu wąskich i krętych korytarzy i schodów przejście całej trasy może być w dużym stopniu utrudnione.
 20. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia Muzeum należy zwiedzać w odpowiednim, bezpiecznym obuwiu.
 21. Na terenie Muzeum zwiedzający mają prawo wykonania fotografii pamiątkowych i filmów amatorskich.

22. Istnieje możliwość wykonania okolicznościowej sesji zdjęciowej w godzinach pracy Muzeum. Zezwolenie należy wykupić w kasie biletowej w cenie 120 zł.
23. Na terenach zamkowych obowiązują następujące zakazy:
- a) dotykania eksponatów i elementów dekoracyjnych
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, siadania na murach, przepychania się, ślizgania się, głośnego zachowania stwarzania sytuacji zagrożenia dla ludzi i obiektu
 - c) wnoszenia broni palnej
 - d) wnoszenie niebezpiecznych i ostrych przedmiotów
 - e) wnoszenia dużych bagaży oraz plecaków (uwaga: przed wejściem na teren Muzeum, uprawnione do tego służby, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż)
 - f) wprowadzania i wnoszenia zwierząt z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo
 - g) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych
 - h) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych
 - i) zwiedzania po spożyciu alkoholu, środków odurzających lub psychoaktywnych
 - j) śmiecenie na terenach zamkowych
24. Specjalistyczna Uzbrojona Formacja Ochrony, na podstawie uprawnień wynikających z ustawy o ochronie osób i mienia ma prawo do interwencji i wyprowadzenia z miejsca zwiedzania osób nieprzestrzegających zasad zwiedzania Muzeum.
25. Bilety ulgowe wydawane są po okazaniu w kasie stosownych dokumentów. Osoby zwolnione z opłat muszą pobrać bilet bezpłatny w kasie Muzeum.
26. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia obiektu w niektóre święta oraz inne dni okołoświęteczne, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem i umieszczone na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl.
27. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych wynikające z przygotowania sal do wystaw czasowych, czy innych wydarzeń organizowanych na terenie instytucji kultury, informacja o powyższym będzie umieszczana na stronie internetowej: www.zamek.malbork.pl.

Postanowienia końcowe:

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl i w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.

3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających niniejszego Regulaminu może być powodem poproszenia zwiedzającego przez uprawnione służby o opuszczenie Muzeum.
4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasie Muzeum.
5. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności Muzeum, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać w kasach Muzeum oraz drogą elektroniczną na adres e-mail: sekretariat@zamek.malbork.pl lub rezerwacja@zamek.malbork.pl
6. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami na rzecz osób, instytucji i podmiotów gospodarczych, które dokonały rezerwacji zwiedzania w systemie online lub dokonały opłaty za wstęp do Muzeum w kasach biletowych.