

Malbork, dnia 27.03.2024 r.

ZARZĄDZENIE NR 32/2024

**Dyrektora Muzeum Zamkowego w Malborku
w sprawie wprowadzenia regulaminów zwiedzania
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 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.

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 27.04.2024 r. i z tym dniem traci moc Zarządzenie 85/2023 z dnia 29.09.2023 r.

dr hab. Janusz Trupinda
Dyrektor Muzeum Zamkowego w Malborku
/-podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym /

Załączniki:

- załącznik nr 1 - Regulamin zwiedzania Muzeum Zamkowego w Malborku
- załącznik nr 2 - Regulamin zwiedzania Zamku w Sztumie, oddziału Muzeum Zamkowego w Malborku
- załącznik nr 3 - Regulamin zwiedzania Zamku w Kwidzynie, oddziału Muzeum Zamkowego w Malborku

REGULAMIN ZWIEDZANIA MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

§ 1 Postanowienia ogólne

1. 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”) i nie dotyczy oddziałów Muzeum w Sztumie i Kwidzynie.
2. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających codziennie, za wyjątkiem dni wyznaczonych przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem. Szczegółowe informacje dotyczące godzin otwarcia, cen biletów, wyłączenia dostępności dla zwiedzających, wystawach czasowych, a także organizowanych koncertach, wykładach i innych wydarzeniach, zamieszczone są na stronie internetowej muzeum: www.zamek.malbork.pl oraz w kasach biletowych.
3. Sprzedaż biletów może być ograniczona ze względu na ograniczenia liczby zwiedzających znajdujących się jednocześnie na wystawach. Maksymalna ilość zwiedzających wpuszczanych na teren Muzeum wynosi 250 osób w ciągu 30 minut.
4. Muzeum można zwiedzać wyłącznie z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem.
5. Poniedziałek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania Muzeum. Wejście do Muzeum jest możliwe wyłącznie z bezpłatnym biletym, dostępnym w kasach Muzeum, w dniu zwiedzania. Jedna osoba otrzymuje jeden bilet.
6. W poniedziałki dostępna jest wyłącznie Trasa Zamkowa - Tereny, 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.

§ 2 Zwiedzanie – regulacje porządkowe

1. Ze względów bezpieczeństwa oraz ochrony osób i mienia, tereny zamku są chronione i objęte całodobowym monitoringiem wizyjnym. Podstawą przetwarzania danych zbieranych przy pomocy systemu monitoringu jest wypełnienie obowiązku prawnego oraz wykonywanie zadań realizowanych w interesie publicznym zgodnie z art. 6 pkt. 1. lit. c Rozporządzenia 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). Pełna klauzula informacyjna oraz kontakt do Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie internetowej: <https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/>. Zapisy z monitoringu przechowywane są maksymalnie do 30 dni a następnie nadpisywane.
2. 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 określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych ze względu na potrzeby Muzeum lub dzierżawców.
4. Na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku zwiedzający mają prawo wykonywania fotografii i filmów bez użycia lampy błyskowej lub dodatkowego źródła światła. Fotografowanie i filmowanie nie może zakłócać ruchu turystycznego i przeszkadzać innym zwiedzającym. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez przewodników, pracowników służb ochrony/dozoru i pracowników Muzeum.

5. W Muzeum Zamkowym w Malborku obowiązują następujące zakazy:
 - a) dotykania eksponatów,
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, wchodzenia na mury, przepychania się, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, stwarzania sytuacji zagrożenia,
 - c) wnoszenia broni palnej, materiałów wybuchowych i innych przedmiotów mogących zagrozić zdrowiu lub życiu,
 - d) wnoszenia dużych bagaży oraz plecaków [uwaga: przed wejściem na teren Muzeum, uprawnione do tego służby Muzeum, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż],
 - e) 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,
 - f) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
 - g) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
 - h) zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków psychoaktywnych,
 - i) śmiecenie na terenach zamkowych i wystawach.
6. 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.
7. Grupy szkolne pozostają pod opieką nauczycieli/opiekunów. Jednemu nauczycielowi/opiekunowi na 10 uczniów przysługuje bilet bezpłatny. Nauczyciele/opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za utrzymanie dyscypliny w grupie oraz za szkody wyrządzone przez dzieci i młodzież, pozostające pod ich opieką.
8. Orientacyjny czas zwiedzania zamku na standardowej trasie zamkowej - historycznej z przewodnikiem wynosi nie mniej niż trzy i pół godziny- Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie przed zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji z powodu ograniczenia możliwości dostępności do niektórych wystaw i wnętrz.
9. W budynku kas biletowych dostępne są nieodpłatnie szafki samoobsługowe, a w szyi bramnej można nieodpłatnie przechować wózki dziecięce. Przechowanie rzeczy w szafkach i wózków w szyi bramnej odbywa się na własne ryzyko, a Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za ich zniszczenie lub utratę.
10. 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. 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 lub niemożliwe.
11. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia, Muzeum należy zwiedzać w odpowiednim obuwiu.

§ 3 Sprzedaż i rezerwacja biletów

1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum są odpłatne.
2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.
3. Bilety wstępu do Muzeum dostępne są w kasach biletowych, w biletomatach oraz on-line.
4. Bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie.

5. Bilet ulgowy sprzedawany jest wyłącznie za okazaniem przy zakupie dokumentu uprawniającego do zniżki.
6. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej. Zakupione bilety podlegają elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.
7. Zakupione w kasie bilety podlegają zwrotowi najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
8. W oparciu o treść przepisu art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.207.683 tj. z dnia 2017.03.30) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych m.in. z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 4 Sprzedaż biletów dla osób indywidualnych

1. Osoby indywidualne mogą kupować bilety poprzez stronę internetową (on-line) www.bilety.zamek.malbork.pl, w kasach znajdujących się na terenie Muzeum oraz w dwóch biletomatach bezgotówkowych, znajdujących się w poczekalni budynku kasowego oraz na zewnątrz budynku.
2. Zakupiony bilet podlega elektronicznej kontroli w bramie wejściowej do Muzeum.
3. 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 automatyczne anulowanie rezerwacji.
4. Zwiedzanie indywidualne odbywa się zawsze z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem. Przewodnicy wychodzą spod budynku kasowego 30 minut.
5. Liczebność grupy turystów indywidualnych z przewodnikiem nie może przekroczyć 30 osób.
6. Wypożyczenie audio-przewodnika lub usługa przewodnicka wliczone są w cenę biletu.
7. Obowiązujący cennik umieszczonym jest na stronie www.zamek.malbork.pl.

§ 5 Sprzedaż biletów dla grup zorganizowanych

1. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych możliwe jest po dokonaniu uprzedniej Rezerwacji za pośrednictwem poczty elektronicznej: rezerwacja@zamek.malbork.pl. Muzeum nie przyjmuje rezerwacji telefonicznych.
2. Rezerwacje przyjmuje się najpóźniej do 3 dnia poprzedzającego dzień zwiedzania, pod warunkiem dostępności miejsc.
3. Zwiedzanie Muzeum w grupach zorganizowanych jest możliwe z przewodnikiem lub audio-przewodnikami.
4. Do oprowadzania po Muzeum upoważnieni są przewodnicy posiadający stosowny certyfikat wystawiony przez Zamek.
5. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez przewodnika to 30 osób. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 30 osób dzielone są na mniejsze grupy. Grupy wyposażone w system tour- guide mogą liczyć do 40 osób.
6. Przy rezerwacji dla grup zorganizowanych należy podać termin, godzinę, liczbę osób zwiedzających, kontaktowy numer telefonu oraz w jakim języku ma być realizowana usługa przewodnicka lub audio-przewodnicka.
7. Zamawiający otrzymuje potwierdzenie zwrotne dokonanej rezerwacji.

§ 6 Ważność biletów i zwroty

1. Jednorazowy bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dacie i godzinie podanej na bilecie.
2. Jednorazowy bilety wstępu do Muzeum jest ważny zgodnie z przedziałem godzinowym podanym na bilecie i w godzinach otwarcia Muzeum.
3. Bilet "Jeden bilet na 3 Zamki" upoważniający do wstępu do Muzeum Zamkowego w Malborku, Zamku w Sztumie i Zamku w Kwidzynie ważny jest przez 14 dni od daty wstępu podanej na bilecie. Bilet upoważnia do jednorazowego wstępu do każdego z Muzeum w dniach i godzinach jego otwarcia dla zwiedzających. W uzasadnionych przypadkach zwrot biletów zakupionych on-line dokonywane są na rachunek bankowy z którego dokonana została płatność, na podstawie dyspozycji zwrotu zapłaconej kwoty, przesłanej na adres techline@zamek.malbork.pl.
4. Biletów wstępu do Muzeum, zakupionych drogą elektroniczną, nie można wymienić na inny termin lub inny rodzaj biletu.
5. Zwrotowi nie podlegają bilety wykorzystane.
6. Niewykorzystane bilety zakupione online podlegają zwrotowi w ciągu 14 dni od zawarcia transakcji (prawo odstąpienia od umowy).
7. Bilety zakupione w kasach i biletomatach można zwracać tylko w kasach, najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
8. Regulamin sprzedaży biletów online Muzeum Zamkowego w Malborku dostępny jest na stronie <https://bilety.zamek.malbork.pl/regulamin.html>

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających postanowień niniejszego Regulaminu stanowi podstawę do nakazania zwiedzającemu opuszczenia terenu Muzeum, przez osobę do tego uprawnioną. W przypadku grup zorganizowanych nieprzestrzeganie Regulaminu, przez jednego zwiedzającego może skutkować nakazem opuszczenia terenu Muzeum przez całą grupę.
4. Nakaz opuszczenia terenu Muzeum nie stanowi podstawy do ubiegania się o zwrot biletu, który w takim wypadku uważa się za wykorzystany.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu, co zostanie podane do publicznej wiadomości na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.
6. 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.
7. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami. Zarządzenie w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 27.04.2024 roku i z tym dniem traci moc zarządzenie nr 85/2023 z dnia 29.09.2023 r.

REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU W SZTUMIE ODDZIAŁU MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

§ 1 Postanowienia ogólne

1. 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” (zwanego dalej „Muzeum”) ” i nie dotyczy Muzeum Zamkowego w Malborku i jego oddziału w Kwidzynie.
2. Muzeum jest otwarte od wtorku do niedzieli, za wyjątkiem dni wyznaczonych przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem. Szczegółowe informacje dotyczące godzin otwarcia, cen biletów, wyłączenia dostępności dla zwiedzających, wystawach czasowych, a także organizowanych koncertach, wykładach i innych wydarzeniach, zamieszczone są na stronie internetowej muzeum: www.zamek.sztum.pl oraz w kasach biletowych.
3. Wtorek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania Muzeum. Wejście do Muzeum jest możliwe wyłącznie z bezpłatnym biletom, dostępnym w kasach Muzeum, w dniu zwiedzania. Jedna osoba otrzymuje jeden bilet.
4. Ruch turystyczny w Muzeum odbywa się trasą turystyczną prowadzącą przez skrzydło południowe zamku oraz dziedzińiec zamkowy. Orientacyjny czas zwiedzania Muzeum wynosi około 1 godz.
5. W poniedziałki Muzeum jest nieczynne - dostępny jest tylko dziedzińiec w godz. 9.00-17.00.
6. Sprzedaż biletów może być czasowo wstrzymana ze względu na podyktowane względami bezpieczeństwa ograniczenia liczby zwiedzających znajdujących się jednocześnie na wystawach.
7. Muzeum można zwiedzać wyłącznie z audio-przewodnikiem. Wypożyczenie audio-przewodnika wliczone jest w cenę biletu.

§ 2 Zwiedzanie – regulacje porządkowe

1. 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 określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych ze względu na potrzeby Muzeum.
3. Na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku zwiedzający mają prawo wykonywania fotografii i filmów bez użycia lampy błyskowej lub dodatkowego źródła światła. Fotografowanie i filmowanie nie może zakłócać ruchu turystycznego i przeszkadzać innym zwiedzającym. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez przewodników, pracowników ochrony/dozoru i pracowników Muzeum.
4. W Muzeum obowiązują następujące zakazy:
 - a) dotykania eksponatów,
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, wchodzenia na mury, przepychania się, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, stwarzania sytuacji zagrożenia,
 - c) wnoszenia broni palnej, materiałów wybuchowych i innych przedmiotów mogących zagrozić zdrowiu lub życiu,

- d) przed wejściem na teren Muzeum i Wystaw pracownicy ochrony Muzeum mają prawo skontrolować wnoszony na teren bagaż wprowadzania i wnoszenia zwierząt z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo,
 - e) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
 - f) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
 - g) zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków psychoaktywnych,
 - h) śmiecenie na terenach zamkowych i wystawach.
5. 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.
 6. Grupy szkolne pozostają pod opieką nauczycieli/opiekunów. Jednemu nauczycielowi/opiekunowi na 10 uczniów przysługuje bilet bezpłatny. Nauczyciele/opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za utrzymanie dyscypliny w grupie oraz za szkody wyrządzone przez dzieci i młodzież, pozostające pod ich opieką.
 7. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie przed zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji z powodu ograniczenia możliwości dostępności do niektórych wystaw i wnętrz.
 8. 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.
 9. Z uwagi na nawierzchnię brukową i inne architektoniczne utrudnienia, Muzeum należy zwiedzać w odpowiednim obuwiu.

§ 3 Sprzedaż i rezerwacja biletów

1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum jest odpłatne.
2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.zamek.szum.pl oraz w kasach Muzeum.
3. Bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie.
4. Bilety wstępu do Muzeum dostępne są w kasach biletowych oraz poprzez stronę internetową(on-line) www.bilety.zamek.malbork.pl , oraz w kasach znajdujących się na terenie Muzeum.
5. 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 automatyczne anulowanie rezerwacji.
6. Bilet ulgowy sprzedawany jest wyłącznie za okazaniem przy zakupie dokumentu uprawniającego do zniżki.
7. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.
8. W oparciu o treść przepisu art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.207.683 tj. z dnia 2017.03.30) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych m.in. z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 4 Ważność biletów i zwroty

1. Jednorazowy bilety wstępu do Muzeum są ważne zgodnie z przedziałem godzinowym podanym na bilecie i w godzinach otwarcia Muzeum.
2. Bilet "Jeden bilet na 3 Zamki" upoważniający do wstępu do Muzeum Zamkowego w Malborku, Zamku w Sztumie i Zamku w Kwidzynie ważny jest przez 14 dni od daty wstępu podanej na bilecie. Bilet upoważnia do jednorazowego wstępu do każdego z Muzeum w dniach i godzinach jego otwarcia dla zwiedzających.
3. W uzasadnionych przypadkach zwroty biletów zakupionych on-line dokonywane są na rachunek bankowy z którego dokonana została płatność, na podstawie dyspozycji zwrotu zapłaconej kwoty, przesłanej na adres techline@zamek.malbork.pl.
4. Biletów wstępu do Muzeum, zakupionych drogą elektroniczną, nie można wymienić na inny termin lub inny rodzaj biletu. W takiej sytuacji należy zgłosić zwrot biletów (o ile czas przewidziany na zwrot jeszcze nie upłynął), a następnie ewentualnie dokonać ponownego zakupu biletów wstępu do Muzeum.
5. Zwrotowi nie podlegają bilety wykorzystane.
6. Bilety zakupione w kasach można zwracać tylko w kasach, najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
7. Regulamin sprzedaży biletów online Muzeum Zamkowego w Malborku dostępny jest na stronie <https://bilety.zamek.malbork.pl/regulamin.html>.

§ 5 Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.sztum.pl oraz w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających postanowień niniejszego Regulaminu stanowi podstawę do nakazania zwiedzającemu opuszczenia terenu Muzeum, przez osobę do tego uprawnioną. W przypadku grup zorganizowanych nieprzestrzeganie Regulaminu, przez jednego zwiedzającego może skutkować nakazem opuszczenia terenu Muzeum przez całą grupę.
4. Nakaz opuszczenia terenu Muzeum nie stanowi podstawy do ubiegania się o zwrot biletu, który w takim wypadku uważa się za wykorzystany.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu, co zostanie podane do publicznej wiadomości na stronie Muzeum www.zamek.sztum.pl oraz w kasach Muzeum.
6. 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.
7. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych oraz kontakt do Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie internetowej: <https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/>.
8. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.
9. Zarządzenie w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 27.04.2024 roku i z tym dniem traci moc zarządzenie nr 85/2023 z dnia 29.09.2023 r.

REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU W KWIDZYNIE ODDZIAŁU MUZEUM ZAMKOWEGO W MALBORKU

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zwiedzania (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady zwiedzania Zamku w Kwidzynie, mieszczącego się przy ul. Katedralnej 1, 82-500 Kwidzyn, zwanego dalej „Muzeum” i nie dotyczy Muzeum Zamkowego w Malborku i jego oddziału w Sztumie.
2. Muzeum jest otwarte od wtorku do niedzieli, za wyjątkiem dni wyznaczonych przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem. Szczegółowe informacje dotyczące godzin otwarcia, cen biletów, wyłączenia dostępności dla zwiedzających, wystawach czasowych, a także organizowanych koncertach, wykładach i innych wydarzeniach, zamieszczone są na stronie internetowej muzeum: www.zamek.kwidzyn.pl oraz w kasach biletowych.
3. Wtorek jest dniem nieodpłatnego zwiedzania Muzeum. Wejście do Muzeum jest możliwe wyłącznie z bezpłatnym biletym, dostępnym w kasach Muzeum, w dniu zwiedzania. Jedna osoba otrzymuje jeden bilet.
4. Orientacyjny czas zwiedzania Muzeum wynosi około 1 godz.
5. W poniedziałki Muzeum jest nieczynne.
6. Sprzedaż biletów może być czasowo wstrzymana ze względu na podyktowane względami bezpieczeństwa ograniczenia liczby zwiedzających znajdujących się jednocześnie na wystawach.
7. Muzeum można zwiedzać wyłącznie z audio-przewodnikiem. Wypożyczenie audio-przewodnika wliczone jest w cenę biletu.

§ 2 Zwiedzanie – regulacje porządkowe

1. Ze względów bezpieczeństwa oraz ochrony osób i mienia, tereny zamku są chronione i objęte całodobowym monitoringiem wizyjnym. Podstawą przetwarzania danych zbieranych przy pomocy systemu monitoringu jest wypełnienie obowiązku prawnego oraz wykonywanie zadań realizowanych w interesie publicznym zgodnie z art. 6 pkt. 1. lit. c Rozporządzenia 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). Pełna klauzula informacyjna oraz kontakt do Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie internetowej: <https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/>. Zapisy z monitoringu przechowywane są maksymalnie do 30 dni a następnie nadpisywane.
2. 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 określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Muzeum zastrzega sobie prawo czasowego zamknięcia sal ekspozycyjnych ze względu na potrzeby Muzeum lub dzierżawców.
4. Na terenie Muzeum Zamkowego w Malborku zwiedzający mają prawo wykonywania fotografii i filmów bez użycia lampy błyskowej lub dodatkowego źródła światła. Fotografowanie i filmowanie nie może zakłócać ruchu turystycznego i przeszkadzać innym

zwiedzającym. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez przewodników, pracowników ochrony/dozoru i pracowników Muzeum.

5. W Muzeum obowiązują następujące zakazy:
 - a) dotykania eksponatów,
 - b) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, wchodzenia na mury, przepychania się, ślizgania po posadzkach, głośnego zachowania, stwarzania sytuacji zagrożenia,
 - c) wnoszenia broni palnej, wnoszenia broni palnej, materiałów wybuchowych i innych przedmiotów mogących zagrozić zdrowiu lub życiu,
 - d) przed wejściem na teren Muzeum i Wystaw pracownicy ochrony Muzeum mają prawo skontrolować wnoszony na teren bagaż.
 - e) wprowadzania i wnoszenia zwierząt z wyjątkiem psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo,
 - f) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
 - g) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
 - h) zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków psychoaktywnych,
 - i) śmiecenie na terenach zamkowych i wystawach.
6. 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.
7. Grupy szkolne pozostają pod opieką nauczycieli/opiekunów. Jednemu nauczycielowi/opiekunowi na 10 uczniów przysługuje bilet bezpłatny. Nauczyciele/opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za utrzymanie dyscypliny w grupie oraz za szkody wyrządzone przez dzieci i młodzież, pozostające pod ich opieką.
8. Zbyt mała ilość czasu przeznaczona na zwiedzanie przed zamknięciem Muzeum nie stanowi podstawy do reklamacji z powodu ograniczenia możliwości dostępności do niektórych wystaw i wnętrz.
9. 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 odpowiednim obuwiu.

§ 3 Sprzedaż i rezerwacja biletów

1. Zwiedzanie Muzeum oraz udział w wybranych wydarzeniach udostępnianych w ramach oferty programowej Muzeum jest odpłatne.
2. Wysokość opłat określa cennik dostępny na stronie internetowej www.zamek.kwidzyn.pl oraz w kasach Muzeum.
3. Bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie.
4. Bilety wstępu do Muzeum dostępne są w kasach biletowych oraz poprzez stronę internetową(on-line) www.bilety.zamek.malbork.pl , oraz w kasach znajdujących się na terenie Muzeum.
5. 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 automatyczne anulowanie rezerwacji.
6. Bilet ulgowy sprzedawany jest wyłącznie za okazaniem przy zakupie dokumentu uprawniającego do zniżki.
7. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej.

8. W oparciu o treść przepisu art. 38 ust. 1 pkt 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.207.683 tj. z dnia 2017.03.30) prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o świadczenie usług związanych m.in. z wydarzeniami rozrywkowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.

§ 4 Ważność biletów i zwroty

1. Jednorazowy bilety wstępu do Muzeum są ważne zgodnie z przedziałem godzinowym podanym na bilecie i w godzinach otwarcia Muzeum.
2. Bilet "Jeden bilet na 3 Zamki" upoważniający do wstępu do Muzeum Zamkowego w Malborku, Zamku w Sztumie i Zamku w Kwidzynie ważny jest przez 14 dni od daty wstępu podanej na bilecie. Bilet upoważnia do jednorazowego wstępu do każdego z Muzeum w dniach i godzinach jego otwarcia dla zwiedzających.
3. W uzasadnionych przypadkach zwroty biletów zakupionych on-line dokonywane są na rachunek bankowy z którego dokonana została płatność, na podstawie dyspozycji zwrotu zapłaconej kwoty, przesłanej na adres techline@zamek.malbork.pl.
4. Biletów wstępu do Muzeum, zakupionych drogą elektroniczną, nie można wymienić na inny termin lub inny rodzaj biletu. W takiej sytuacji należy zgłosić zwrot biletów (o ile czas przewidziany na zwrot jeszcze nie upłynął), a następnie ewentualnie dokonać ponownego zakupu biletów wstępu do Muzeum.
5. Zwrotowi nie podlegają bilety wykorzystane.
6. Bilety zakupione w kasach i biletomatach można zwracać tylko w kasach, najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
7. Bilety zakupione w kasach można zwracać tylko w kasach, najpóźniej do jednej godziny przed wydarzeniem.
8. Regulamin sprzedaży biletów online Muzeum Zamkowego w Malborku dostępny jest na stronie <https://bilety.zamek.malbork.pl/regulamin.html>.

§ 5 Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.kwidzyn.pl oraz w kasach Muzeum.
2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.
3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających postanowień niniejszego Regulaminu stanowi podstawę do nakazania zwiedzającemu opuszczenia terenu Muzeum, przez osobę do tego uprawnioną. W przypadku grup zorganizowanych nieprzestrzeganie Regulaminu, przez jednego zwiedzającego może skutkować nakazem opuszczenia terenu Muzeum przez całą grupę.
4. Nakaz opuszczenia terenu Muzeum nie stanowi podstawy do ubiegania się o zwrot biletu, który w takim wypadku uważa się za wykorzystany.
5. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu, co zostanie podane do publicznej wiadomości na stronie Muzeum www.zamek.kwidzyn.pl oraz w kasach Muzeum.
6. 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.
7. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych oraz kontakt do Inspektora Ochrony Danych dostępne są na stronie internetowej: <https://zamek.malbork.pl/ochrona-danych/rodo/>.

8. Faktury wystawiane są zgodnie z obowiązującymi przepisami.
9. Zarządzenie w niniejszym brzmieniu obowiązuje od dnia 27.04.2024 roku i z tym dniem traci moc zarządzenie nr 85/2023 z dnia 29.09.2023 r.