

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 1, 82-200 Malborku (zwanego dalej „Muzeum”).

1.2. Muzeum jest otwarte dla zwiedzających przez cały rok.

1.3. Muzeum zastrzega sobie prawo zamknięcia w niektóre święta oraz inne dni około świąteczne, wyznaczone przez Dyrektora Muzeum zarządzeniem i umieszczone na stronie internetowej: www.zamek.malbork.pl

1.4. Szczegółowe informacje dotyczące godzin otwarcia, cen biletów oraz czasowego wyłączenia dostępności dla zwiedzających sal ekspozycyjnych, wystaw czasowych, organizowanych koncertów i wykładów, zamieszczone są na stronie internetowej muzeum: www.zamek.malbork.pl, w kasach biletowych oraz w punkcie informacji muzealnej.

1.5. Ze względów bezpieczeństwa, Muzeum można zwiedzać wyłącznie z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem, dotyczy to również poniedziałków. Koszt usługi dostępny jest na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl

1.6. Poniedziałek jest dniem bezpłatnego zwiedzania z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem. Tego dnia nie pobierane są opłaty za bilety wstępu, a jedynie pobierana jest opłata za przewodnika lub audio-przewodnik. W poniedziałki do zwiedzania udostępniane są tereny zamkowe oraz niektóre wnętrza:

- a) dziedziniec Zamku Średniego z piecem i systemem grzewczym,
- b) dziedziniec Zamku Wysokiego z Celą Witolda,
- c) I piętro: krużganki, Gdanisko,
- d) Wieża Zamkowa - w okresie od 1 maja do 30 września,
- e) tarasy Zamku Wysokiego z Kaplicą Św. Anny, z cmentarzem konwentualnym i ogrodem Wielkiego Mistrza,
- f) Kościół N.M.P. i Kapitularz - w okresie od 1 maja do 30 września.

1.7. Muzeum zaprasza do zwiedzania swoich oddziałów: Zamku w Sztumie oraz Zamku w Kwidzynie. Informacje na temat oddziałów dostępne są na stronie internetowej www.zamek.malbork.pl

2. Zwiedzanie – regulacje porządkowe

2.1. Teren Zamku jest chroniony i monitorowany. Każda osoba zwiedzająca Muzeum zobowiązana jest przestrzegać poniższych zasad bezpieczeństwa.

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

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

2.4. W trakcie zwiedzania należy stosować się do poleceń wydawanych przez przewodników oraz pracowników służb ochrony/dozoru 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. We wnętrzach obowiązuje zakaz fotografowania z użyciem lampy błyskowej i statywów.

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 wystaw, wnętrz oraz terenów zamkowych.

2.8. Na terenie ekspozycji stałej, obszarze wystaw czasowych oraz na wszystkich terenach zamkowych zabrania się:

- a) dotykania eksponatów i elementów wystroju wnętrz,
- b) 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,
- 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 Muzeum, mają prawo skontrolować wnoszony przez zwiedzających bagaż),
- f) wprowadzania i wnoszenia zwierząt (z wyłączeniem psa przewodnika),
- g) palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych,
- h) jedzenia i picia, z wyjątkiem miejsc do tego przeznaczonych,
- i) zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków odurzających.

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

2.10. Grupy szkolne pozostają pod opieką nauczycieli/opiekunów (na 10-dzieci jeden opiekun na wstęp nieodpłatnie). **Opiekunowie ponoszą odpowiedzialność za utrzymanie dyscypliny w grupie oraz za szkody wyrządzone przez dzieci i młodzież, pozostające pod ich opieką.**

2.11. Zwiedzający zobowiązani są nie śmiecić na wystawach i terenach zamkowych.

2.12. Orientacyjny czas zwiedzania zamku na standardowej trasie 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.

2.13. Ostatnie wejście do Muzeum z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem w okresie od 1 maja do 30 września odbywa się o godzinie 17:15, a w okresie od 1 października do 30 kwietnia o godz. 13.15.

2.14. W budynku kasowo-recepcyjnym dostępna jest nieodpłatna przechowalnia bagażu. Plecaki, torby, walizki, kije, inne niebezpieczne narzędzia, mogące zagrażać zwiedzającym i eksponatom, należy pozostawić w przechowalni bagażu.

2.15. Muzeum nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w bagażu cenne przedmioty, pieniądze i dokumenty oraz pozostawione wózki i rowery.

2.16. W Muzeum funkcjonują windy, platformy do transportu osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz 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.

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 biletomatach bezgotówkowych oraz online.

3.5. Dokumenty uprawniające do zakupu biletów zniżkowych należy okazywać kasjerowi przy zakupie biletów.

3.6. W kasach działa nieodpłatnie sieć Wi-Fi „Zamek”.

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 oraz w dwóch biletomatach bezgotówkowych, znajdujących się w poczekalni budynku kasowo-recepcyjnego oraz na zewnątrz budynku.
- 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 automatyczne anulowanie rezerwacji.
- 4.5.Zwiedzanie indywidualne odbywa się zawsze z przewodnikiem lub audio-przewodnikiem. Przewodnicy wychodzą spod budynku kasowo-recepcyjnego co 15 minut w okresie od 1 maja do 30 września, a w pozostałym okresie co 30 minut.
- 4.6.Wypożyczenie audio-przewodnika i usługa przewodnicka wliczone są w cenę biletu, zgodnie z obowiązującym cennikiem umieszczonym na stronie www.zamek.malbork.pl

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.Rezerwacje grup zorganizowanych przyjmowane są **tylko** drogą elektroniczną: e-mail: rezerwacja@zamek.malbork.pl **Muzeum nie przyjmuje rezerwacji grup telefonicznie.**
- 5.3.Przy rezerwacji dla grup zorganizowanych należy podać termin, godzinę, liczbę osób zwiedzających oraz w jakim języku będzie realizowana usługa przewodnicka.
- 5.4.Zamawiający otrzymuje potwierdzenie zwrotne dokonanej rezerwacji.
- 5.5.Biuro rezerwacji przyjmuje rezerwacje najpóźniej do dnia poprzedzającego dzień zwiedzania, w miarę wolnych miejsc.

6.Zwroty biletów

- 6.1.W uzasadnionych przypadkach zwroty biletów zakupionych online dokonywane są na podstawie dyspozycji zwrotu zapłaconej kwoty przesłanej na adres: techline@zamek.malbork.pl, bezpośrednio na konto, z którego została dokonana płatność.
- 6.2.Otrzymanie zwrotu zapłaconej kwoty 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 tylko przed podanym na bilecie terminem zwiedzania lub wydarzenia.
- 6.5.Bilety zakupione w kasach, można zwracać tylko w kasach przed terminem zwiedzania lub wydarzenia.
- 6.6. W wyjątkowych przypadkach decyzję o zwrocie wpłaconej kwoty podejmuje Dyrektor Muzeum.

7.Ważność biletów

- 7.1.Bilet do Muzeum upoważnia do wstępu w dniu podanym na bilecie.
- 7.2.**W okresie od 1 maja do 31 sierpnia** można skorzystać z promocyjnej oferty „**Trzy zamki- jeden bilet**”. Jest to bilet w promocyjnej cenie o przedłużonym do 14 dni terminie ważności (szczegóły na stronie internetowej:www.zamek.malbork.pl).

8. Postanowienia końcowe

8.1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Muzeum www.zamek.malbork.pl, w kasach Muzeum i punkcie informacji muzealnej.

8.2. Zakup biletu do Muzeum stanowi akceptację niniejszego Regulaminu.

8.3. Nieprzestrzeganie przez zwiedzających postanowień niniejszego Regulaminu może być powodem wyproszenia takich osób z terenu Muzeum przez uprawnione służby muzealne.

8.4. Muzeum zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu, co zostanie podane do publicznej wiadomości na stronie Muzeum www.zamek.malbork.pl oraz w kasach Muzeum.

8.5. 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

8.6. Faktury wystawiane są 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 kasach biletowych.

8.7. Regulamin obowiązuje od dnia 1 maja 2019 r.