

**ZARZĄDZENIE Nr 796**  
**Dyrektora Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum.**  
**Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej**  
**z dnia 10 czerwca 2020 r.**

**w sprawie wprowadzenia Regulaminu korzystania z lekcji i warsztatów muzealnych prowadzonych przez Zamek Królewski w Warszawie – Muzeum w siedzibie Muzeum oraz w ramach dostępu do jego zasobów elektronicznych w postaci lekcji on – line**

Na podstawie § 11 ust. 4 pkt 5 Statutu Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum. Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 10 listopada 2016 r. (Dz. Urz. MKiDN z 2016 r., poz. 64, Dz. Urz. MKiDN z 2019 r., poz. 33), zarządzam, co następuje:

**§ 1**

W Zamku Królewskim w Warszawie – Muzeum wprowadza się Regulamin korzystania z lekcji i warsztatów muzealnych prowadzonych przez Zamek Królewski w Warszawie – Muzeum w siedzibie Muzeum oraz w ramach dostępu do jego zasobów elektronicznych w postaci lekcji on – line, którego treść stanowi załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

1. Ustala się opłatę za każdą lekcję on – line w wysokości 120,00 zł (w tym 23% VAT).
2. Ustala się, że pierwsza lekcja on – line zamówiona przez placówkę oświatową jest bezpłatna.
3. Promocja, o której mowa w treści ust. 2 niniejszego paragrafu, obejmuje zamówienia na lekcje on – line, realizowane w terminach do końca roku kalendarzowego 2020.

**§ 3**

Z dniem wejścia w życie niniejszego zarządzenia traci moc zarządzenie Dyrektora Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum nr 781 z dnia 31 stycznia 2020 r. w sprawie wprowadzenia Regulaminu rezerwacji lekcji i warsztatów muzealnych w Zamku Królewskim w Warszawie – Muzeum.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

I ZASTĘPCA DYREKTORA  
ds. Zarządzania  
Zamku Królewskiego w Warszawie - Muzeum  
  
Jarosław Wójtowicz

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z LEKCJI I WARSZTATÓW MUZEALNYCH  
PROWADZONYCH PRZEZ ZAMEK KRÓLEWSKI W WARSZAWIE – MUZEUM  
W SIEDZIBIE MUZEUM ORAZ W RAMACH DOSTĘPU  
DO JEGO ZASOBÓW ELEKTRONICZNYCH W POSTACI LEKCJI ON – LINE**

**§ 1.  
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady rezerwacji przez placówki oświatowe lekcji lub warsztatów muzealnych (zwanymi dalej łącznie „**lekcjami**”), organizowanych przez Zamek Królewski w Warszawie – Muzeum. Rezydencję Królów i Rzeczypospolitej z siedzibą w Warszawie przy Placu Zamkowym 4, 00-277 Warszawa, wpisany do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem RIK: 19/92, posiadający numer NIP: 526-000-13-12 oraz numer REGON: 000860582 (zwany dalej „**Muzeum**”), nadto zaś reguły przeprowadzania lekcji oraz warunki uczestnictwa w lekcjach.

2. Pełna oferta edukacyjna w zakresie lekcji wraz z ich opisami dostępna jest na stronie internetowej Muzeum pod adresem: [www.zamek-krolewski.pl](http://www.zamek-krolewski.pl), zwanej dalej „**stroną internetową Muzeum**”.

3. W ofercie, o której mowa w treści ust. 2 niniejszego paragrafu, znajdują się:

a) lekcje lub warsztaty muzealne, prowadzone w siedzibie Muzeum, przy bezpośredniej obecności grupy uczestników danej lekcji lub warsztatów, ich opiekunów i prowadzącego, zwane dalej łącznie „**lekcjami zwykłymi**”;

b) lekcje muzealne, prowadzone w trybie *on – line*, zwane dalej „**lekcjami online**”.

**Ileć w treści Regulaminu jest mowa o lekcjach, bez dookreślenia ich rodzaju, dane postanowienia Regulaminu dotyczą zarówno lekcji zwykłych, jak i lekcji online.**

4. Lekcje są prowadzone od poniedziałku do piątku, w soboty zaś są dostępne po uprzedniej konsultacji z Działem Oświatowym Muzeum.

5. Lekcje prowadzone są dla grup uczestników, liczących nie więcej niż 30 osób, z wyjątkiem słuchaczy Uniwersytetów Trzeciego Wieku.

6. Lekcje odbywają się w języku polskim, przy czym w innym języku są dostępne po uprzedniej konsultacji z Działem Oświatowym Muzeum.

7. W trakcie przedstawień teatralnych, towarzyszących lekcjom zwykłym obowiązuje zakaz nagrywania, fotografowania i filmowania lub innego sposobu utrwalania przedstawienia.

**§ 2.  
REZERWACJA I PŁATNOŚĆ ZA LEKCJE**

1. Wysokość opłat określa cennik, dostępny na stronie internetowej Muzeum oraz w jego kasie.

2. Rezerwacja miejsc na lekcje jest możliwa pod warunkiem dostępności wolnych terminów i dokonywana jest w kolejności wpłynięcia zgłoszenia.

3. Rezerwacji należy dokonać posługując się szablonem zamieszczonym na stronie internetowej Muzeum oraz w informatorach edukacyjnych, wysyłając wypełniony szablon na adres e-mail: rezerwacja@zamek-krolewski.pl, a w przypadku rezerwacji lekcji dla słuchaczy Uniwersytetów Trzeciego Wieku na adres e-mail: aczekaj@zamek-krolewski.pl albo w każdym przypadku przesyłając wydrukowany i wypełniony czytelnie, drukowanymi literami szablon na adres Muzeum z dopiskiem „REZERWACJA LEKCJI”.
4. Termin lekcji ustala Muzeum i powiadamia o tym rezerwującego za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Rezerwacja na lekcje uzyskuje status potwierdzonej po dokonaniu płatności przez elektroniczny system płatności PayU lub w kasach Muzeum w wyznaczonym terminie płatności. Brak opłacenia rezerwacji lekcji powoduje jej automatyczne anulowanie.
6. Rezerwację lekcji należy opłacić najpóźniej na 7 dni kalendarzowych przed planowanym jej terminem, w przypadku jednak, gdy dana lekcja zwykła połączona będzie z przedstawieniem teatralnym, stosowną opłatę należy uiścić z zachowaniem co najmniej 14 dniowego wyprzedzenia.
7. W przypadku płatności za lekcje, połączone z przedstawieniem teatralnym istnieje możliwość dokonania korekty płatności w kasie Muzeum bezpośrednio przed rozpoczęciem zajęć, gdy zmieni się liczba uczestników zajęć.
8. Paragon / Faktura VAT wystawiane są automatycznie po dokonaniu płatności.

### **§ 3.**

#### **ZASADY REZERWACJI LEKCJI ZWYKŁYCH DLA UCZESTNIKÓW PROGRAMU „KLASA W WARSZAWIE, WARSZAWA Z KLASĄ”**

1. Rezerwacja lekcji zwykłej złożona drogą mailową lub tradycyjną pocztą uzyskuje status potwierdzonej po mailowym potwierdzeniu wyznaczonego terminu.
2. We wskazanym terminie przed rozpoczęciem lekcji zwykłej należy zgłosić się do kas Muzeum po odbiór zestawienia biletów i fakturę przelewową wystawioną na odbiorcę (placówkę oświatową) i płatnika – miasto st. Warszawa.
3. W przypadku korekty liczby osób, należy o tym fakcie poinformować w kasie bezpośrednio przed odbiorem zestawienia biletów i faktury.
4. Zasady rezygnacji z lekcji zwykłej określa § 6 Regulaminu, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli dana lekcja zwykła nie zostanie odwołana, a klasa nie stawi się na zajęcia, faktura zostanie wystawiona zgodnie z zamówieniem i odesłana do placówki oświatowej z obowiązkiem jej rozliczenia.

### **§ 4.**

#### **ZASADY PRZEPROWADZANIA I UCZESTNICTWA W LEKCJACH ZWYKŁYCH**

1. Lekcje zwykłe odbywają się na ekspozycji Muzeum i w zależności od tematu trwają od 60 do 120 minut.
2. Każda grupa uczestników powinna stawić się w siedzibie Muzeum 15 minut przed godziną rozpoczęcia zarezerwowanej lekcji zwykłej.

**§ 5.**

**ZASADY PRZEPROWADZANIA I UCZESTNICTWA W LEKCJACH ONLINE**

1. Uczestnikami lekcji online mogą być grupy dzieci lub młodzieży szkolnej, zrzeszone w ramach tzw. klas oraz pozostałe grupy dzieci lub młodzieży szkolnej, nieprzekraczające 30 osób. Klasy i grupy, o których mowa w zdaniu poprzedzającym zwane będą dalej łącznie „**Uczestnikami**”.
2. Niedopuszczalne jest łączenie kilku klas lub grup, o których mowa w treści ust. 1 niniejszego paragrafu, w celu korzystania z jednej lekcji online.
3. Lekcje online trwają każdorazowo 40 minut.
4. Wszelkie kwestie związane z przeprowadzeniem lekcji online Muzeum ustala z upoważnionym przedstawicielem lub wyznaczonym opiekunem Uczestników, zwanym dalej „**Opiekunem**”.
5. Lekcje online prowadzone są przy pomocy aplikacji, umożliwiające bezpłatne i bezpośrednie połączenie z Muzeum i jego pracownikiem lub współpracownikiem, prowadzącym daną lekcję online (zwanym dalej „**Edukatorem**”), zarówno w zakresie fonii, jak i w zakresie wizji.
6. Uczestnictwo w lekcji online możliwe jest po nawiązaniu połączenia, o którym mowa w treści ust. 5 niniejszego paragrafu, za sprawą specjalnego linku, przesyłanego Opiekunowi odpowiednio wcześniej przez Edukatora, to jest na minimum jeden dzień przed zaplanowanym terminem lekcji online, każdorazowo pocztą elektroniczną na adres e-mail, wskazany w formularzu rezerwacji lekcji online.
7. Lekcja online odbędzie się w terminie, wskazanym Opiekunowi, stosownie do postanowień §2 ust. 2 i ust. 3 Regulaminu.
8. Opiekun upoważnia Muzeum do przekazania Edukatorowi jego numeru telefonu, podanego w formularzu rezerwacji, w celu umożliwienia kontaktu na wypadek wystąpienia jakichkolwiek problemów z przeprowadzeniem lekcji online, w tym problemów technicznych z urządzeniem, aplikacją bądź połączeniem z Internetem. W sytuacji zmiany osoby Opiekuna, przedstawiciel danej placówki oświatowej, która zarezerwowała lekcję online, zobowiązuje się przekazać Muzeum, odpowiednio wcześniej przed jej rozpoczęciem, numer telefonu kontaktowego do nowego Opiekuna.
9. Opiekun upoważnia Muzeum do przekazania Edukatorowi swojego adresu e – mail, na który zostanie przesłany link do spotkania po opłaceniu zajęć, najpóźniej na jeden dzień przed terminem lekcji online.
10. W przypadku jakichkolwiek problemów z uczestnictwem w lekcji online, w tym problemów technicznych z urządzeniem, aplikacją bądź połączeniem z Internetem, Opiekun niezwłocznie powiadomi o zaistniałej sytuacji Muzeum.
11. W danym dniu, w którym ma się odbyć zamówiona lekcja online, Opiekun i Uczestnicy są zobowiązani uruchomić aplikację, o której mowa w treści ust. 5 niniejszego paragrafu, punktualnie o ustalonej odpowiednio wcześniej godzinie jej rozpoczęcia. W przypadku, gdy w ciągu 15 minut od ustalonej godziny rozpoczęcia lekcji online Uczestnicy nie będą gotowi do wzięcia w niej udziału, Edukator ma prawo odmówić przeprowadzenia lekcji online albo skrócić czas jej trwania o czas opóźnienia w jej rozpoczęciu, przy czym nie dotyczy to sytuacji, gdy opóźnienie w rozpoczęciu lekcji online spowodowane jest problemami technicznymi, zgłoszonymi w trybie, opisanym w treści ust. 8 lub ust. 10 niniejszego paragrafu.

12. Opiekun ma obowiązek uczestniczyć w każdej lekcji online przez cały czas jej trwania i współdziałać z Edukatorem w celu zapewnienia porządku oraz ciszy w jej trakcie.
13. Uczestnicy zobowiązani są do posiadania włączonej kamery przez cały czas trwania lekcji online i do aktywnego w niej uczestnictwa, w szczególności zaś do stosowania się do poleceń Edukatora i wykonywania proponowanych przez niego zadań.
14. Uczestnicy zobowiązani są do sygnalizowania chęci wypowiedzenia się w trakcie trwania lekcji online poprzez kliknięcie w aplikacji emotikona ukazującego kciuk w górę lub rękę. Uczestnicy mają prawo zabrania głosu po uzyskaniu pozwolenia od Edukatora.
15. Nieprzestrzeganie zasad porządku podczas lekcji online może skutkować ograniczeniem aktywności Uczestnika w aplikacji poprzez czasowe wyłączenie głosu lub obrazu, a w ostateczności poprzez usunięcie Uczestnika z lekcji online. W sytuacji, gdy nieprzestrzeganie zasad porządku podczas lekcji online będzie znacznie utrudniać lub uniemożliwiać dalsze jej prowadzenie, Edukator ma prawo, po wcześniejszym uprzedzeniu o tym Uczestników, zakończyć prowadzenie lekcji online przed upływem czasu jej trwania.
16. Uczestnicy zobowiązani są do bieżącego zgłaszania Edukatorowi lub Opiekunowi wszelkich utrudnień, problemów technicznych lub nieprawidłowości dotyczących przebiegu lekcji online.
17. Udział w lekcji online nie upoważnia Uczestników ani Opiekuna do rejestrowania, nagrywania lub w jakikolwiek inny sposób utrwalania, jak również rozpowszechniania wizerunku lub głosu Edukatora, jak i przebiegu oraz treści danej lekcji online.
18. Niezwłocznie po zakończeniu lekcji online Edukator wysyła Opiekunowi na zgłoszony adres e-mail ankietę do wypełnienia dotyczącą oceny danej lekcji, jak również, ewentualnie, materiały edukacyjne z nią związane.

## **§ 6.**

### **REZYGNACJA I REKLAMACJE**

1. Lekcje można nieodpłatnie odwołać co najmniej na 7 dni kalendarzowych przed ich terminem, w przypadku jednak, gdy dana lekcja zwykła połączona będzie z przedstawieniem teatralnym, odwołania należy dokonać co najmniej z zachowaniem 14 dniowego wyprzedzenia. Po upływie w/w terminów opłaty nie będą zwracane.
2. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu lekcji należy dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej, przesyłając stosowną korespondencję w tej sprawie na adres poczty elektronicznej: rezerwacja@zamek-krolewski.pl.
3. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu lekcji należy wskazać numer i datę rezerwacji.
4. Zwroty kwot, wpłaconych uprzednio tytułem opłaty rezerwacyjnej, będą dokonywane, co do zasady, zgodnie z formą, w jakiej płatność została wniesiona.
5. W uzasadnionych przypadkach Muzeum zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji oraz godzin lekcji lub ich tematu. W szczególnych wypadkach Muzeum zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Placówkom, które dokonały wcześniej rezerwacji i ją opłaciły, przysługuje z tego tytułu prawo do zmiany terminu lekcji lub zwrotu uiszczonych opłat.
6. W szczególnych sytuacjach losowych Muzeum uprawnione jest do odwołania lekcji bez podania przyczyn. W takim przypadku wniesiona opłata podlega zwrotowi w całości.

7. W przypadku powtarzającego się odwoływania lekcji przez danego rezerwującego Muzeum zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia kolejnej rezerwacji od danej placówki.

8. Reklamacje można składać:

- a) listownie na adres Muzeum,
- b) pocztą elektroniczną na adres e-mail kierownika Działu Oświatowego Muzeum, dostępny na stronie internetowej Muzeum,
- c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rezerwacja@zamek-krolewski.pl](mailto:rezerwacja@zamek-krolewski.pl) (w przypadku reklamacji dotyczących rezerwacji lekcji),
- d) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [msobieraj@zamek-krolewski.pl](mailto:msobieraj@zamek-krolewski.pl) (w przypadku zastrzeżeń merytorycznych do przeprowadzonych lekcji).

## § 6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dostępna jest na stronie internetowej Muzeum. Wszczęcie procesu rezerwacji lekcji potwierdza fakt uprzedniego zapoznania uczestników lekcji z jej treścią oraz ich zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji ww. procesów.

## § 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1. Zasady bezpieczeństwa obowiązujące w Zamku Królewskim w Warszawie – Muzeum opisane zostały w Regulaminie jego zwiedzania, dostępnym w siedzibie Muzeum oraz na jego stronie internetowej.
- 2. Uczestnictwo w lekcjach online potwierdza fakt uprzedniego zapoznania się ich Uczestników z treścią Regulaminu, a w przypadku lekcji zwykłych również z treścią Regulaminu zwiedzania Muzeum.
- 3. Muzeum zastrzega prawo do dokonywania zmian Regulaminu w trakcie jego obowiązywania, przy czym każda zmiana zostanie podana do publicznej wiadomości z odpowiednim, minimum tygodniowym wyprzedzeniem, poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Muzeum odpowiedniego komunikatu wraz z zaktualizowaną wersją Regulaminu.