

**ZARZĄDZENIE Nr 729**  
**Dyrektora Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum.**  
**Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej**  
**z dnia 18 grudnia 2018 r.**

W sprawie wprowadzenia Regulaminu rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu  
do Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum

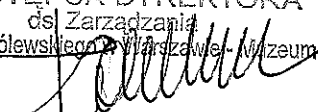
Na podstawie § 11 ust. 4 pkt 5 Statutu Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum. Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej, stanowiącego załącznik do Zarządzenia Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 10 listopada 2016 r. (Dz. Urz. MKiDN, poz. 64), zarządzam, co następuje:

**§1**

Wprowadza się w Zamku Królewskim w Warszawie – Muzeum. Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej Regulamin rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu do Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum w brzmieniu, określonym w załączniku do niniejszego zarządzenia.

**§2**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

I ZASTĘPCA DYREKTORA  
ds. Zarządzania  
Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum  
  
Irena Zalewska

.....  
(Irena Zalewska  
I Zastępca Dyrektora  
Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum  
ds. Zarządzania)

**REGULAMIN  
REZERWACJI I SPRZEDAŻY BILETÓW WSTĘPU  
DO  
ZAMKU KRÓLEWSKIEGO W WARSZAWIE – MUZEUM**

**§ 1.**

**Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „*Regulaminem*”) określa szczegółowe zasady rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu do Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum. Rezydencji Królów i Rzeczypospolitej z siedzibą w Warszawie przy Placu Zamkowym 4, 00-277 Warszawa, wpisanego do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod nr 19/92, posiadającego numer NIP: 526-000-13-12 oraz numer REGON: 000860582, o adresie strony internetowej: [www.zamek-krolewski.pl](http://www.zamek-krolewski.pl) (zwanej dalej „*stroną internetową Zamku*”), adresie poczty elektronicznej: [informacja@zamek-krolewski.pl](mailto:informacja@zamek-krolewski.pl), numerze telefonu: 22 35 55 170 (zwanego dalej „*Zamkiem*”).
2. Zamek zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian oraz aktualizacji postanowień Regulaminu w każdym czasie, przy czym informacja o zmianie jego treści, wraz z jego zaktualizowaną wersją, każdorazowo będzie zamieszczana na stronie internetowej Zamku.
3. Rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu od Zamku można dokonać w dwojaki sposób:
  - a) w kasie Zamku,
  - b) drogą elektroniczną, za pośrednictwem strony internetowej Zamku.
4. W celu rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną należy wypełnić na stronie internetowej Zamku formularz rejestracji poprawnymi i aktualnymi danymi oraz stosować się do zawartych tam instrukcji. Nie zastosowanie się do instrukcji może spowodować brak możliwości skutecznego zarezerwowania lub/i nabycia w/w biletów.
5. Możliwe jest dokonanie drogą elektroniczną samej rezerwacji biletów albo rezerwacji z jednoczesnym zakupem biletów wstępu do Zamku.
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania formularza rejestracji, o którym mowa w treści ust. 4 niniejszego paragrafu, należy się niezwłocznie kontaktować na adres poczty elektronicznej: [rezerwacja@zamek-krolewski.pl](mailto:rezerwacja@zamek-krolewski.pl). Kontakt ten stanowić będzie podstawę i warunek skutecznego składania reklamacji z tytułu niemożliwości bądź utrudnień w rezerwacji lub/i zakupie biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną.
7. Regulamin jest dostępny w kasie Zamku oraz na stronie internetowej Zamku.
8. Wszczęcie procesu rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu do Zamku potwierdza fakt uprzedniego zapoznania się z treścią:
  - a) Regulaminu,
  - b) Regulaminu zwiedzania Zamku, zamieszczonego na stronie internetowej Zamku (zwanego dalej „*Regulaminem zwiedzania*”) oraz oznacza ich akceptację, stanowiąc jednocześnie zobowiązanie do przestrzegania określonych w nich zasad.

**§ 2.**

**Zasady wstępu do Zamku**

1. Ogólne zasady wstępu do Zamku określa Regulamin zwiedzania.
2. Szczegółowe informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia Zamku oraz ewentualne wyjątki od tych zasad dostępne są na stronie internetowej Zamku oraz w kasie Zamku.
3. Zwiedzanie Zamku oraz udział w wybranych wydarzeniach, udostępnianych w ramach oferty

programowej Zamku, jest odpłatne.

4. Wysokość opłat, o których mowa w treści ust. 3 niniejszego paragrafu, określa cennik, dostępny na stronie internetowej Zamku oraz w kasie Zamku. Ceny, wskazane w w/w cenniku, są kwotami brutto, zawierającymi podatek VAT, obliczony zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

5. W ramach swojej oferty programowej Zamek organizuje również wydarzenia, na które wstęp jest bezpłatny. Informacje dotyczące tego rodzaju wydarzeń są dostępne na stronie internetowej Zamku oraz w kasie Zamku. Wstęp odbywa się wówczas na podstawie biletów ewidencyjnych, które należy pobrać w kasie Zamku, w dniu danego wydarzenia.

6. Rezerwacja lub/i zakup biletów wstępu do Zamku jest możliwa pod warunkiem dostępności miejsc.

7. Kasa Zamku czynna jest w następujących godzinach:

a) od wtorku do czwartku i w sobotę od 9:50 do 17:00,

b) w piątek od 9:50 do 19:00,

c) w niedzielę od 10:50 do 17:00.

W dni, w które Zamek organizuje inne wydarzenia programowe (np. koncerty), rozpoczynające się po godzinach otwarcia Zamku, kasa Zamku będzie otwarta na 60 minut przed rozpoczęciem danego wydarzenia.

8. Środa jest dniem nieodpłatnego zwiedzania wystawy stałej Zamku. Wstęp na ekspozycje odbywa się wówczas na podstawie bezpłatnych wejściówek, wydawanych w kasie Zamku.

9. Ze względów konserwatorskich liczba zwiedzających, przebywających na terenie ekspozycji Zamku, jest ograniczona, z uwagi na to może nastąpić czasowe wstrzymanie sprzedaży biletów w kasie Zamku.

10. Ze względu na organizację w Zamku szeregu wydarzeń o charakterze państwowym może dochodzić do częściowych ograniczeń w dostępności do wszystkich sal ekspozycyjnych.

11. Zakup biletu ulgowego w kasie Zamku wiąże się z koniecznością uprzedniego okazania dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi, natomiast zakup biletu ulgowego drogą elektroniczną z koniecznością uprzedniego okazania w trakcie kontroli biletów przy wejściu do Zamku dokumentu uprawniającego do skorzystania z ulgi.

### § 3.

#### **Sprzedaż i rezerwacja biletów dla osób indywidualnych**

1. Osoby indywidualne mogą kupować bilety wstępu do Zamku w jego kasie oraz drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej Zamku pod adresem: [www.bilety.zamek-krolewski.pl](http://www.bilety.zamek-krolewski.pl).

2. Osoba indywidualna w ramach jednej rezerwacji biletów na zwiedzanie wystaw stałych lub czasowych Zamku może kupić do dziewięciu biletów. W przypadku koncertów lub innych wydarzeń może być wprowadzony inny limit biletów, przy czym informacja w tym zakresie każdorazowo będzie udostępniana w ogłoszeniu o danym koncercie lub innym wydarzeniu, jak również w kasie Zamku.

3. Zakupiony bilet wstępu do Zamku należy okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub dane wydarzenie Zamku.

4. Osoba kupująca bilet wstępu do Zamku drogą elektroniczną zobowiązana jest wydrukować bilet przesłany przy realizacji zamówienia oraz okazać go bileterowi przy wejściu na wystawę lub dane wydarzenie Zamku.

5. Bilet na zwiedzanie ekspozycji stałych Zamku można kupić najpóźniej na 60 minut przed jego zamknięciem.

6. Dostępność biletów wstępu do Zamku na zwiedzanie wystaw czasowych jest każdorazowo

ustalana i może być różna z uwagi na lokalizację danej wystawy, przepustowość i jej wielkość. Zamek zastrzega, że w tym zakresie mogą występować czasowe ograniczenia w dostępności biletów.

7. Zakupu biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną można dokonać najpóźniej na godzinę przed rozpoczęciem danego wydarzenia. Po tym czasie bilety dostępne będą tylko w kasie Zamku.

8. W celu zakupu biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną, po dokonaniu ich rezerwacji, w ciągu 30 minut od momentu jej dokonania, należy uiścić stosowną opłatę poprzez elektroniczny system płatności PayU. Nieuiszczenie stosownej opłaty spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji. Po opłaceniu rezerwacji system sprzedaży generuje automatycznie bilety elektroniczne oraz dokument sprzedaży.

#### **§ 4.**

#### **Sprzedaż i rezerwacja biletów dla grup zorganizowanych**

1. Zwiedzanie Zamku w grupach zorganizowanych jest możliwe po dokonaniu uprzedniej rezerwacji biletów wstępu do Zamku za pośrednictwem strony internetowej Zamku pod adresem [www.bilety.zamek-krolewski.pl](http://www.bilety.zamek-krolewski.pl) lub kierując korespondencję w tej sprawie na adres poczty elektronicznej: [rezerwacja@zamek-krolewski.pl](mailto:rezerwacja@zamek-krolewski.pl).
2. Zwiedzanie Zamku w grupach zorganizowanych jest możliwe z przewodnikiem, z audioprzewodnikami lub bez przewodnika.
3. Do oprowadzania po Zamku są upoważnieni przewodnicy posiadający stosowny certyfikat wystawiony przez Zamek.
4. Maksymalna liczba osób w grupie oprowadzanej przez przewodnika to 30 osób. Grupy zorganizowane liczące więcej niż 30 osób dzielone są na mniejsze grupy.
5. Wejścia na zwiedzanie ekspozycji Zamku odbywają się o wyznaczonych godzinach. Grupy wchodzą na Trasę Zamkową co 5 minut, natomiast na inne ekspozycje w przedziałach czasowych, zgodnie z dokonaną rezerwacją. Informacje te umieszczone są na bilecie wstępu do Zamku.
6. Grupy zorganizowane mogą zakupić bilety wstępu do Zamku, rezerwując termin zwiedzania na minimum 7 dni przed rozpoczęciem planowanej wizyty lub w miarę dostępnych miejsc.
7. Rezerwacja grupowa wizyty, dokonana za pośrednictwem poczty elektronicznej uzyskuje status potwierdzonej, po uiszczeniu stosownej opłaty poprzez elektroniczny system płatności PayU lub w kasie Zamku na 14 dni przed planowanym terminem wizyty.
8. W celu zakupu biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną, po dokonaniu ich rezerwacji, w ciągu 48 godzin od momentu jej dokonania, należy uiścić stosowną opłatę poprzez elektroniczny system płatności PayU. Nieuiszczenie stosownej opłaty spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji. Po opłaceniu rezerwacji system sprzedaży generuje automatycznie bilety elektroniczne oraz dokument sprzedaży.
9. Bilety wstępu do Zamku, zakupione drogą elektroniczną, grupa zwiedzających zobowiązana jest wydrukować i okazać bileterowi przy wejściu na wystawę lub dane wydarzenie Zamku.
10. Jednorazowo można dokonać 3 rezerwacji, w każdej po 2 grupy max. 30-osobowe.
11. Wejście na ekspozycje Zamku następuje w dniu, określonym na bilecie i o określonej godzinie.
12. W przypadku spóźnienia grupy na zwiedzanie bilety wstępu do Zamku tracą ważność.
13. W przypadku, gdy potrzeba wystawienia faktury VAT została zgłoszona w terminie późniejszym niż moment zakupu biletów wstępu do Zamku drogą elektroniczną, Zamek wystawi fakturę VAT w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

## **§ 5. Płatność**

1. Płatność za bilety wstępu do Zamku może być realizowana:
  - a) w kasie Zamku, przy czym Kasa przyjmuje płatność w złotych oraz akceptuje karty płatnicze. Informacja o obsługiwanych rodzajach kart dostępna jest w kasie Zamku przy stanowiskach sprzedaży biletów oraz na stronie internetowej Zamku,
  - b) za pomocą strony internetowej pod adresem: [www.payu.pl](http://www.payu.pl), na którą następuje automatyczne przekierowanie bezpośrednio po złożeniu zamówienia, za pomocą udostępnionych tamże form płatności i na zasadach określonych w regulaminie dokonywania wpłat w/w serwisu płatniczego.
2. Płatność wynikająca z jednego zamówienia powinna zostać dokonana jednorazowo, w całości oraz zawierać cenę wszystkich zamówionych biletów wstępu do Zamku.
3. Potwierdzeniem dokonania zapłaty jest wiadomość e-mail, która zostanie wysłana na adres podany podczas składania zamówienia.
4. Reklamacje dotyczące płatności należy zgłaszać zgodnie z regulaminem w/w serwisu płatniczego, zamieszczonym na stronie internetowej: [www.payu.pl/regulaminy](http://www.payu.pl/regulaminy).

## **§ 6. Ważność biletów i zwroty**

1. Bilet wstępu na Trasę Zamkową upoważnia do wstępu w dacie i o godzinie podanej na bilecie.
2. Bilety wstępu na wystawy stałe i czasowe Zamku są ważne zgodnie z przedziałem godzinowym podanym na bilecie i w godzinach jego otwarcia.
3. Bilety indywidualne oraz grupowe można zwracać w terminie nie późniejszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia (włącznie z tym terminem). Nie jest możliwy zwrot biletów indywidualnych, nabytych w terminie krótszym niż 3 dni przed zarezerwowanym terminem zwiedzania lub wydarzenia.
4. Rezygnacji z zarezerwowanego terminu można dokonać w formie pisemnej, przesyłając stosowne oświadczenie, mailowo na adres poczty elektronicznej: [rezerwacja@zamek-krolewski.pl](mailto:rezerwacja@zamek-krolewski.pl) lub osobiście w kasie Zamku.
5. Składając rezygnację z zarezerwowanego terminu należy wskazać: numer i datę rezerwacji, liczbę zwracanych biletów wstępu do Zamku oraz sposób płatności.
6. Zwroty wpłaconych kwot będą dokonywane:
  - a) w kasie Zamku gotówką lub na kartę płatniczą, zgodnie z formą, w jakiej płatność została wcześniej uiszczona;
  - b) na numer rachunku bankowego, wskazany we wniosku o zwrot lub na numer rachunku, z którego została dokonana wpłata drogą elektroniczną.
7. Biletów wstępu do Zamku, 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 Zamku.
8. Zamek w uzasadnionych przypadkach zastrzega sobie możliwość zmiany form i zasad rezerwacji biletów wstępu do Zamku oraz godzin wstępu na wybrane wydarzenia. Informacje o zmianach podane zostaną do wiadomości publicznej na stronie internetowej Zamku. W szczególnych wypadkach Zamek zastrzega sobie prawo do poinformowania o zmianach w momencie ich wystąpienia. Osobom, które dokonały wcześniej rezerwacji biletów wstępu do Zamku i ją opłaciły, przysługuje z tego tytułu prawo do zmiany terminu wizyty lub do zwrotu uiszczonej z tego tytułu opłaty.
9. W oparciu o treść przepisu art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta

(Dz.U.2017.683 t.j. 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.

## **§ 7. Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące procesu rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu do Zamku można złożyć na piśmie, opatrzonym własnoręcznym podpisem, kierując korespondencję w tej sprawie na adres siedziby Zamku, wskazany w treści ust. 1 § 1 Regulaminu lub drogą elektroniczną, wysyłając ją na adres e-mail: rezerwacja@zamek-krolewski.pl. W takim przypadku Zamek niezwłocznie przesyła drogą elektroniczną potwierdzenie jej otrzymania.
2. Wzór zgłoszenia reklamacyjnego znajduje się [TUTA].
3. W reklamacji należy wskazać, czego dotyczy reklamacja oraz wskazać szczegółowe dane dotyczące reklamowanego procesu rezerwacji lub/i zakupu biletów wstępu do Zamku.
4. Reklamacja będzie rozpatrzona niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
5. O wyniku postępowania reklamacyjnego Zamek poinformuje zgłaszającego na piśmie, kierując w tej sprawie korespondencję na adres nadawcy lub wysyłając na adres poczty elektronicznej, wskazany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Zamek nie wyłącza prawa do dochodzenia roszczeń na zasadach ogólnych.

## **§ 8. Ochrona danych osobowych**

Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych dostępna jest na stronie internetowej Zamku. Wszczęcie procesu rezerwacji lub zakupu biletów do Zamku potwierdza fakt uprzedniego zapoznania się z jej treścią oraz zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji w/w procesów.

## **§ 9. Postanowienia końcowe**

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U.2018.1025 t.j. z dnia 2018.05.29), ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219 t.j. z dnia 2017.06.24), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683 t.j. z dnia 2017.03.30) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.