

REGULAMIN OPROWADZANIA WYCIECZEK NA EKSPOZYCJACH ZAMKU KRÓLEWSKIEGO W WARSZAWIE

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:
 - a. Regulamin – niniejszy Regulamin,
 - b. Przewodnik – osoba zajmująca się oprowadzaniem wycieczek po Ekspozycjach bądź Trasach spełniająca wymogi określone w Regulaminie,
 - c. Ekspozycja – określony zestaw muzealiów połączony tematycznie, zgromadzony w wydzielonych, określonych pomieszczeniach Zamku, objęty zbiorczą nazwą (tytułem), którego udostępnianie odbywa się na zasadach określonych przez Zamek,
 - d. Trasa – ustalony sposób zwiedzania Ekspozycji, zestawu Ekspozycji lub połączonych fragmentów Ekspozycji, definiowany jako odrębna pozycja w cenniku opłat za wstęp do Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum (cennik),
 - e. Usługi przewodnickie – usługi oprowadzania wycieczek po Trasach i Ekspozycjach Zamku,
 - f. Wycieczka – zwiedzający lub grupa zwiedzających korzystających z usług Przewodnika,
 - g. RODO - rozporządzenie 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), Dz. Urz. UE L z 2016 r. nr 119/1
2. Regulamin określa w szczególności: organizację współpracy Zamku z Przewodnikami w zakresie oprowadzania wycieczek po wszystkich Ekspozycjach i Trasach, zasady uzyskiwania upoważnienia do oprowadzania na terenie Zamku, prawa i obowiązki Przewodników.
3. Regulamin obowiązuje wszystkich deklarujących współpracę z Zamkiem Przewodników w zakresie oprowadzania wycieczek po Ekspozycjach i Trasach.
4. W określonych sytuacjach, w szczególności związanych z ochroną zdrowia i życia ludzkiego lub bezpieczeństwa budynków i eksponatów, Dyrektor Zamku może podjąć decyzję o zawieszeniu stosowania Regulaminu w całości lub w części.

§2

Forma Współpracy z Przewodnikami

1. Zamek współpracuje z Przewodnikami, którzy posiadają ważne uprawnienia do oprowadzania, podali wymagane dane osobowe obejmujące: imię, nazwisko, dane kontaktowe, tj. adres email lub numer telefonu, wyrazili zgodę na ich przetwarzanie, w tym publikowanie, zgodnie z treścią formularza zgody stanowiącego załącznik nr 1 do Regulaminu przeprowadzania egzaminu po na przewodnika po Zamku Królewskim w Warszawie, oraz zaakceptowali treść niniejszego Regulaminu.

2. Wyrażenie zgody, o której mowa w § 2 ust. 1 następuje poprzez podpisanie formularza zawierającego oświadczenie, którego treścią jest dobrowolna akceptacja przez Przewodnika publikacji jego danych osobowych wskazanych w treści formularza. Zamek, jako administrator danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, informuje Przewodnika na w/w formularzu o zasadach przetwarzania danych osobowych w związku z publikacją danych kontaktowych Przewodnika.

3.

4. Orowadzanie odbywa się po wykupieniu zarezerwowanego wejścia zgodnie z „Regulaminem rezerwacji i sprzedaży biletów wstępu do Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum” (<https://bilety.zamek-krolewski.pl/index/regulamin-sprzedazy-biletow-zamku-krolewskiego-w-warszawie.html>) oraz według obowiązującego cennika. Przewodnik oprowadzający grupę otrzymuje bezpłatny bilet wstępu.

5. Przewodnik może kupić bilety on-line do ZKW tylko dla wycieczek do 10 zwiedzających. Łączenie biletów on-line z różnych godzin jest niedozwolone.

§ 3

Uprawnienia do oprowadzania

1. Prawo do oprowadzania wycieczek po Trasach i Ekspozycjach Zamku posiadają Przewodnicy, którzy spełniają wszystkie następujące kryteria:

a. uzyskali pozytywny wynik z egzaminu na przewodnika po Zamku Królewskim w Warszawie – Muzeum i na tej podstawie uzyskali upoważnienie do oprowadzania wycieczek wydane przez Zamek,

b. posiadają ważny certyfikat wydany przez Zamek,

c. wyrazili zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych poprzez ich umieszczenie oraz publikację na liście „Certyfikowanych przewodników” na stronie internetowej Zamku <https://bilety.zamek-krolewski.pl/przewodnicy.html>,

d. w ciągu ostatniego roku, co najmniej 3 razy oprowadzili wycieczkę po Trasach Zamku. Weryfikacja frekwencji odbywa się ostatniego dnia października każdego roku na podstawie liczby skanowań identyfikatora wydanego przez Zamek, potwierdzającego upoważnienie do oprowadzania wycieczek po Zamku,

e. zaakceptowali niniejszy Regulamin.

2. Upoważnienie do oprowadzania wycieczek po Zamku (certyfikat) uzyskane po zdanym egzaminie na przewodnika po Zamku jest ważne przez pięć lat od daty wydania certyfikatu potwierdzającego uzyskanie pozytywnego wyniku z egzaminu, o którym mowa w ust. 1 lit. a. Po wygaśnięciu ważności certyfikatu, Przewodnik zobowiązany jest przystąpić do egzaminu weryfikującego wiedzę o Zamku.

§ 4

Obowiązki Przewodników

1. Przewodnicy zobowiązani są do świadczenia usług z zachowaniem najwyższej jakości oraz odpowiednio do:

1) przestrzegania obowiązujących w Zamku regulaminów i zarządzeń,

- 2) stałego podnoszenia poziomu swej wiedzy, w szczególności w ramach samodoskonalenia oraz udziału w szkoleniach organizowanych przez Zamek,
 - 3) zachowania wysokiej kultury osobistej w kontaktach ze zwiedzającymi oraz pracownikami Zamku oraz noszenia stosownego ubioru,
 - 4) noszenia w widocznym miejscu wystawionego przez Zamek identyfikatora ze zdjęciem, imieniem i nazwiskiem,
 - 5) skanowania identyfikatora przed wejściem do Zamku w celu potwierdzenia ważności certyfikatu potwierdzającego upoważnienie do oprowadzania wycieczek oraz weryfikacji frekwencji; wejście do Zamku odnotowywane jest w zamkowym systemie rezerwacji;
 - 6) kontrolowania odpowiedniego zakupu rodzaju biletów przez wycieczkę wg aktualnego cennika Zamku i przysługujących ulg,
 - 7) pobrania zestawienia zarezerwowanych biletów dla wycieczki w Kasach Zamku przed wejściem na ekspozycję,
 - 8) kontrolowania wielkości wycieczki pod kątem zachowania ustalonych przez Zamek limitów; wycieczki mogą liczyć maksymalnie 30 osób,
 - 9) do korzystania z systemu słuchawkowego w przypadku oprowadzania wycieczki liczącej więcej niż 10 osób, przy czym obowiązkiem przewodnika jest zaprowadzenie wycieczki do punktu odbioru zestawów słuchawkowych (wydawanie zestawów kończy się na 90 minut przed zamknięciem Zamku),
 - 10) zachowania ustalonego porządku zwiedzania, a w szczególności wyznaczonych godzin wejścia na poszczególne Ekspozycje oraz godzin otwarcia Zamku,
 - 11) sprawnego przeprowadzenia wycieczki przez Ekspozycje oraz utrzymania dyscypliny wśród zwiedzających, a w tym zakresie w szczególności do:
 - a. przygotowania wycieczki przed wejściem na Ekspozycje przez omówienie zasad zachowywania się w zabytkowych wnętrzach oraz podkreślenie wyjątkowego znaczenia Zamku jako pomnika historii i symbolu ciągłości kultury narodowej,
 - b. prowadzenia wycieczki zgodnie z wyznaczonym kierunkiem zwiedzania i podporządkowywania się w trakcie oprowadzania wszelkim zaleceniom pracowników Zamku,
 - c. dopilnowania, by uczestnicy wycieczki siadali w miejscach do tego przeznaczonych; siadanie na podłodze z wycieczką zwiedzających możliwe jest tylko wtedy, gdy zezwala na to natężenie ruchu turystycznego na ekspozycji (taką decyzję podejmuje pracownik Zamku pełniący dyżur w Sali),
 - d. niedopuszczania do blokowania ruchu zwiedzających w bramach, wejściach do obiektów, wąskich przejściach, wejściach do sal ekspozycyjnych, kłatkach schodowych,
 - e. w przypadku konieczności oczekiwania na wejście na Ekspozycję czuwanie nad porządkiem i właściwym zachowaniem wycieczki.
2. Przewodnik podczas oprowadzania podlega nadzorowi pracowników Zamku i zobowiązany jest do wykonywania ich poleceń.

3. Przewodnik każdorazowo skanuje identyfikator:
 - a. wchodząc z wycieczką do Zamku,
 - b. wchodząc na organizowane przez Zamek wykłady,
 - c. wchodząc z wycieczką do sklepu zamkowego,
 - d. indywidualne wejścia na Ekspozycje Zamku w ramach samodoskonalenia nie podlegają skanowaniu do systemu.
4. Na terenie Zamku zabroniona jest samodzielna i bezpośrednia działalność polegająca na nakłanianiu do korzystania z usług przewodnickich osób zainteresowanych ofertą wystawienniczą Zamku.
5. Przewodnik powinien przed każdym oprowadzaniem sprawdzić aktualne informacje dotyczące zwiedzania na stronie internetowej Zamku.
6. Przewodnik akceptuje fakt różnicy pomiędzy oprowadzaniem przewodnickim a lekcją muzealną prowadzoną przez edukatora zamkowego. Uczestnicy lekcji muzealnych ze względu na charakter zajęć, styl prowadzenia i różnorodną tematykę mogą siadać w każdej udostępnionej części ekspozycji i chodzić poza wyznaczonym kierunkiem zwiedzania.

§ 5

Prawa Przewodników

Zamek zobowiązuje się do zapewnienia Przewodnikom:

- a. możliwości udziału w organizowanych przez niego odpłatnych i nieodpłatnych szkoleniach, wykładach i wydarzeniach kulturalnych,
- b. możliwości zakupu wybranych publikacji wydawnictw Zamku z zastosowaniem ustalonego rabatu,
- c. możliwości zapisania do listy mailingowej oraz zamkniętej grupy dla Przewodników w serwisie Facebook służącej do przekazywania informacji, jak też budowania społeczności Przewodników,
- d. umieszczenia na stronie Zamku informacji o certyfikowanych Przewodnikach zamkowych. Lista z danymi kontaktowymi do Przewodników jest aktualizowana raz w miesiącu (pierwszego dnia kolejnego miesiąca) na podstawie liczby zrealizowanych oprowadzań w danym miesiącu. Pozycjonowanie na liście Przewodników uzależnione jest od ilości zrealizowanych oprowadzań wycieczek w ciągu miesiąca,
- e. prawa do zgłaszania uwag i zastrzeżeń dotyczących pracy na ekspozycji Zamku aktualnemu koordynatorowi Przewodników zamkowych,
- f. uzyskania jednego podwójnego bezpłatnego zaproszenia do Zamku na wszystkie Ekspozycje w zamian za dziesięciokrotne przyprowadzenie wycieczki do sklepu zamkowego; takie zaproszenie przewodnik może otrzymać dwa razy w roku (2 x 10 wejść do sklepu zamkowego z wycieczką). Wejście do sklepu z wycieczką będzie skanowane jako dodatkowe wejście do Zamku,

g. dodatkowego skanowania identyfikatora przy uczestnictwie w organizowanych przez Zamek płatnych i bezpłatnych wykładach i konferencjach naukowych.

§ 6

Kontrola świadczenia usług i przypadki zakończenia współpracy z Przewodnikiem

1. Zamek może kontrolować działalność Przewodników. W przypadku stwierdzenia mniejszej rangi naruszenia postanowień Regulaminu (np. niezastosowania się do poleceń pracownika Zamku odpowiadającego za salę na Trasie, nie przestrzegania obowiązku korzystania z zestawu słuchawkowego dla wycieczek liczących ponad 10 osób), mniejsze naruszenia postanowień Regulaminu zwiedzania Zamku, Zamek może wezwać Przewodnika do zaniechania naruszeń.
2. Zamek może zawiesić upoważnienie do oprowadzania wycieczek na okres jednego miesiąca w przypadku:
 - a. rażącego naruszenia postanowień Regulaminu (naruszenia postanowień Regulaminu zwiedzania Zamku np. oprowadzanie przewodnickie w dzień nieodpłatnego wejścia na Ekspozycje stałe Zamku),
 - b. podejmowania działań naruszających dobre imię Zamku lub pracowników Zamku wpływających negatywnie na wizerunek Zamku (dotyczy to również upowszechnianiu nieprzyjaznych treści w Internecie),
 - c. braku aktywności w świadczeniu usług przewodnickich w okresie, o którym mowa w § 3 ust 1 lit. d.,
 - d. kolejnego naruszenia mniejszej wagi, o którym mowa w ust. 1.
3. Zamek może zakończyć współpracę z Przewodnikiem poprzez pozbawienie na stałe prawa do oprowadzania wycieczek w przypadku trzykrotnego zawieszenia upoważnienia do oprowadzania wycieczek w okolicznościach, o których mowa w ust. 2.
4. Zawieszenie upoważnienia do oprowadzania lub zakończenie współpracy Zamku z Przewodnikiem następuje poprzez wysłanie drogą mailową pisemnego oświadczenia o zawieszeniu upoważnienia do oprowadzania wycieczek lub zakończeniu współpracy i pozbawieniu prawa do oprowadzania wycieczek (zawierające uzasadnienie decyzji) na adres mailowy wskazany przez Przewodnika. Odpowiedzialność za wskazanie prawidłowego adresu ponosi Przewodnik. Od tej decyzji Przewodnik nie ma możliwości odwołania.
5. Zakończenie współpracy z Przewodnikiem nie wiąże się ze zwróceniem kosztów opłat za egzamin przewodnicki i egzamin weryfikacyjny.

§ 7

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 2023 r.
2. Regulamin podlega ogłoszeniu na stronie internetowej Zamku.
3. Przewodnicy, którzy udostępniili swoje dane zgodnie z § 2 ust. 1 będą każdorazowo informowani

o zmianie regulaminu na podane adresy e-mailowe.

Załącznik nr 1.

.....

Imię i nazwisko

Zgoda na publikację danych osobowych na stronie internetowej

Wyrażam zgodę na:

[] przetwarzanie moich danych osobowych w celu opublikowania na stronie internetowej Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum moich danych kontaktowych, obejmujących imię, nazwisko, dane kontaktowe tj. adres e-mail lub numer telefonu:

Imię.....

Nazwisko.....

Dane kontaktowe:.....

.....

Podpis

Klauzula informacyjna

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zamek Królewski w Warszawie – Muzeum (pl. Zamkowy 4, 00-277 Warszawa), zwany dalej Administratorem.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych pod adresem e-mail: iod@zamek-krolewski.pl.
3. Dane osobowe będą przetwarzane w celu opublikowania danych osobowych osób, które uzyskały pozytywny wynik egzaminu weryfikacyjnego i świadczą usługi przewodnickie na terenie Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum. Podstawą do przetwarzania danych osobowych jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).
4. Podanie danych jest dobrowolne, jednak konieczne do realizacji celów, do jakich zostały zebrane.
5. Dane osobowe będą przechowywane do momentu wycofania zgody.

6. Dane osobowe nie będą udostępniane innym podmiotom, za wyjątkiem podmiotów upoważnionych (przez przepisy prawa lub na podstawie zawartych umów). Dane mogą być udostępnione na profilach administratora w serwisach społecznościowych.
7. Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, co nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem;
8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dziecka narusza RODO.
9. Dane osobowe nie będą podlegały profilowaniu ani – na podstawie tych danych – nie będą podejmowane decyzje w sposób zautomatyzowany.