

## Regulamin zamówień usług przewodnickich w Zamku Ogrodzieniec i Grodzie na Górze Birów oraz rezerwacji atrakcji dodatkowych

### 1. Zasady ogólne dotyczące zamówienia:

1.1. Zamówienia usług przewodnickich oraz innych atrakcji świadczonych przez administratora w/w obiektów należy dokonywać wyłącznie poprzez formularz dostępny na stronie: formularz zamówienia.

1.2. Wypełnienie formularza zamówienia nie jest równoznaczne z potwierdzeniem realizacji zamówienia. Potwierdzenie następuje poprzez osobną wiadomość e-mail przesłaną na adres podany w zamówieniu.

1.3. Usługi przewodnickie mogą być rezerwowane wyłącznie na dostępne w formularzu zamówienia terminy i godziny.

1.4. Usługodawca nie przyjmuje rezerwacji wstępnych.

1.5. Zamawiający, wypełniając formularz, oświadcza, że zapoznał się z aktualnym cennikiem usług i biletów dostępnym na [www.zamek-ogrodzieniec.pl](http://www.zamek-ogrodzieniec.pl).

1.6. Zamawiający, wypełniając formularz, oświadcza, że zapoznał się również z aktualnym regulaminem zamówień usług oraz regulaminem obiektów.  
<https://www.zamek-ogrodzieniec.pl/kategorie/regulaminy>

1.7. Zamawiający, wypełniając formularz, oświadcza, że zapoznał się również z aktualnym regulaminem zamówień usług oraz regulaminem obiektów.

1.8. Dokonując zamówienia, zamawiający oświadcza, że zapoznał się szczegółami dotyczącymi zamawianych atrakcji, czasu ich trwania, oraz wytycznymi niezbędnymi do ich realizacji.

### 2. Dostępne usługi dodatkowe:

2.1. Poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza zamówienia możliwe jest również zamówienie:

2.1.1. Zwiedzania wieczornego z duchami.

2.1.2. Nocnego zwiedzania z pochodniami i przewodnikiem.

2.1.3. Lekcji żywej historii.

2.1.4. Warsztatów tematycznych.

2.1.5. Organizacji ognisk na Zamku.

2.1.6. Zamówienia obiadów.

### 3. Warunki korzystania z usług przewodnickich:

3.1. Zamawiający zobowiązany jest do podania danych kontaktowych osoby odpowiedzialnej za realizację zamówienia oraz ewentualnego opiekuna wycieczki.

3.2. Usługi przewodnickie są realizowane przez wykwalifikowanych przewodników posiadających niezbędne uprawnienia.

3.3. Zwiedzanie odbywa się pieszo, w zamówionym wcześniej języku, zgodnie z trasą wybraną podczas składania zamówienia.

3.4. Płatności można dokonać:

3.4.1. Gotówką w dniu zwiedzania.

3.4.2. Przelewem, po wykonaniu usługi (wymagane wcześniejsze zgłoszenie płatności przelewowej), na podstawie faktury z 14-dniowym terminem płatności.

3.5. Anulowanie rezerwacji musi być zgłoszone pisemnie, drogą mailową.

4. Warunki rezygnacji i konsekwencje nieodwołania rezerwacji:

4.1. Po wypełnieniu formularza w przypadku rezygnacji z rezerwacji obowiązują opłaty:

- odwołanie nie później niż na 14 dni przed terminem realizacji – bez opłat

- odwołanie rezerwacji 13-2 dni przed terminem realizacji, naliczana będzie opłata manipulacyjna w wysokości 50% wartości zamówienia

- odwołanie rezerwacji na 2 dni lub krócej przed terminem realizacji zamówienia - naliczana będzie opłata manipulacyjna w wysokości 100% wartości zamówienia

4.2. Brak pisemnego odwołania rezerwacji skutkuje nałożeniem na zamawiającego obciążenia finansowego w wysokości 100% kosztu zamówionych usług.

4.3. Nieodpłatne odwołanie lub modyfikacja rezerwacji możliwa jest na minimum 30 dni przed planowanym terminem realizacji zamówienia.

5. Reklamacje:

5.1. Zwiedzającym przysługuje prawo do zgłoszenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach.

5.2. Reklamacje należy składać drogą mailową na adres: [zwiedzanie@zamek-ogrodzieniec.pl](mailto:zwiedzanie@zamek-ogrodzieniec.pl) podając szczegóły rezerwacji.

5.3. Reklamacje muszą być zgłoszone nie później niż w ciągu 7 dni od daty realizacji usługi.

5.4. W przypadku uzasadnionej reklamacji możliwy jest zwrot kosztów usługi lub jej ponowne wykonanie w innym terminie.

5.5. Zamek Sp. z o.o. zobowiązuje się do natychmiastowego rozpatrzenia zgłoszeń i podjęcia działań naprawczych w razie stwierdzenia uchybień.

6. Postanowienia końcowe:

6.1. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów korzystających z usług przewodnickich i dodatkowych atrakcji oferowanych przez administratora obiektów.

6.2. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu. Informacja o zmianach będzie publikowana na stronie internetowej.

6.3. Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2026 r.