

REGULAMIN ZAMÓWIENIA USŁUGI PRZEWODNICKIEJ PO ZAMKU OGRODZIENIECKIM W PODZAMCZU

I. Czas zwiedzania

1. Ruiny Zamku Ogrodzienieckiego można zwiedzać indywidualnie i/lub w grupach zorganizowanych.
2. Czas zwiedzania, z przewodnikiem, zamku wraz z ekspozycjami, które się na nim znajdują dla grup zorganizowanych wynosi szacunkowo około 1,5h. – 2 h.
3. Zamek zastrzega sobie prawo zmiany terminu zwiedzania oraz czasowego wyłączenia ze zwiedzania części ruin lub ekspozycji w uzasadnionych przypadkach.

II. Zakup biletów

1. Na zamku obowiązuje ruch ciągły.
2. Przed wejściem na zamek należy dokonać zakupu biletu wstępu zgodnie z cennikiem.
3. Zakup samych biletów wstępu nie wymaga wcześniejszej rezerwacji.
4. Zakup biletów wstępu z formą płatności PRZELEW wymaga pisemnego zamówienia – wypełnienia formularza zamówienia wycieczki/przewodnika z zaznaczeniem tej opcji płatności.
5. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi.
6. Grupy zorganizowane obejmujące dzieci do lat 6, zobowiązane są do zakupu ulgowych biletów wstępu.
7. Opiekunowie grup zorganizowanych 1/10 os. mają wstęp wolny, pozostali „dorośli” zobowiązani są do zakupu biletu wstępu na obiekt (bilet normalny lub ulgowy, jeśli posiadają odpowiedni dokument warunkujący zakup takiego biletu)
8. Osoby niepełnosprawne i ich opiekunowie posiadają prawo do zakupu biletów ulgowych. Opiekunowie grup niepełnosprawnych 1/10 os. mają wstęp wolny.

III. Zwiedzanie z przewodnikiem

1. Grupy zorganizowane mogą zwiedzać Zamek indywidualnie i/lub z przewodnikiem.

2. Rezerwacja przewodnika dla grup zorganizowanych **odbywa się najpóźniej na pięć dni przed** planowanym terminem zwiedzania lub w uzasadnionych przypadkach, jeśli będzie taka możliwość, rezerwacji można dokonać najpóźniej na dwa dni przed planowanym przyjazdem. W szczególnych przypadkach istnieje możliwość zamówienia usługi przewodnika z jednodniowym wyprzedzeniem, niemniej jednak w każdym z wymienionych przypadków, usługa uwarunkowana jest dostępnością przewodnika.
3. Rezerwacji przewodnika należy dokonać poprzez pobranie i uzupełnienie FORMULARZA ZAMÓWIENIA PRZEWODNIKA/WYCIECZKI.
Wypełniony formularz należy przesłać do biura administratora Zamku faksem: (tel. 32 673 29 91) lub e-mailem: biuro@zamek-ogrodzieniec.pl
4. Zamawiający otrzyma pisemne (email lub faks) lub telefoniczne potwierdzenie przyjęcia zamówienia usługi przewodnickiej.
5. Dopuszcza się możliwość zwiedzania zamku z przewodnikiem zewnętrznym, pilotem. Taka forma zwiedzania nie wymaga wcześniejszej rezerwacji.
6. Czas oczekiwania przewodnika na grupę wynosi 30 minut od godziny rezerwacji podanej w formularzu zamówienia przewodnika.
Po tym terminie Zamek zastrzega sobie prawo do nałożenia kary umownej – 30 zł za każda dodatkową godzinę oczekiwania przez przewodnika na grupę.

IV. Odwołanie rezerwacji

1. Grupy zorganizowane/ osoby dokonujące zamówienia obejmującego usługę przewodnika - w przypadku rezygnacji z usługi obowiązani są zawiadomić o tym fakcie Zamek.
Zawiadomienia należy dokonać na co najmniej trzy dni robocze przed terminem zwiedzania pocztą elektroniczną lub telefonicznie.
2. Odwołanie zamówionej usługi przewodnickiej **w dniu realizacji usługi** wiąże się z obciążeniem Zamawiającego kosztami organizacyjnymi **w wysokości 60 zł**. Stosowny dokument (FV) zostanie wystawiona na podstawie danych zamieszczonych w formularzu zamówienia.

V. Konsekwencje nieodwołania rezerwacji

1. W przypadku braku zawiadomienia, o którym mowa w pkt IV niniejszego Regulaminu, osoby dokonujące rezerwacji zostaną obciążone przez Zamek Sp. z o.o. karą umowną w wysokości 100 zł. Kwota kary winna zostać uiszczona w terminie 14 dni od daty zawiadomienia o jej nałożeniu na rachunek bankowy administratora obiektu, czyli „ZAMEK” Sp. z o.o. Stosowny dokument (FV) zostanie wystawiona na podstawie danych zamieszczonych w formularzu zamówienia.

2. Osoby, które otrzymały informację o nałożeniu kary umownej mają prawo w nieprzekraczalnym terminie 3 dni kalendarzowych od momentu otrzymania informacji, wnieść odwołanie od decyzji. Odwołanie wraz z uzasadnieniem należy kierować na piśmie do dyrekcji Zamku Ogrodzienieckiego. Ostateczną decyzję w sprawie kary, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, podejmuje Prezes Zamek Sp. z o.o. lub osoby przez niego upoważnione.

VI. Dodatkowe informacje

1. Dodatkowe informacje na temat zwiedzania Zamku Ogrodzienieckiego można uzyskać pod adresem e-mail: biuro@zamek-ogrodzieniec.pl lub pod numerem telefonu **326732220**. Informacje o opóźnieniach, rezygnacji z usługi można również zgłosić bezpośrednio w Kasie Zamkowej tel. 32 67 32 285
2. Przesłanie zamówienia na usługę przewodnicką po Zamku Ogrodzienieckim wiąże się z akceptacją postanowień niniejszego regulaminu.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2014 r.