

## **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 na mniej niż 30 dni przed terminem realizacji, naliczana będzie opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł.
- 4.2. Brak pisemnego odwołania rezerwacji skutkuje nałożeniem na zamawiającego obciążenia finansowego w wysokości 50% 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 wchodzi obowiązuje od dnia 01.01.2025 r.