



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

§ 1

Informacje ogólne dotyczące zwiedzania zamku i palmiarni

1. Kompleks zamkowo – parkowy Książ oraz palmiarnia są obiektami zabytkowymi, wpisanymi do Rejestru Zabytków i są chronione prawem.
2. Bilet na zwiedzanie zamku obejmuje również zwiedzanie palmiarni (nie dotyczy to wstępu na wydarzenia specjalne m.in. Nocne Zwiedzanie). Bilety łączone (zamek i palmiarnia) umożliwiają jednokrotne wykorzystanie w każdym z obiektów. W przypadku zwiedzania obiektów w ramach biletu łączonego w różnych terminach jeden obiekt należy zwiedzić w dniu, na który bilet został zakupiony, a drugi w terminie 12-miesiący od tej daty.
3. Bilety ulgowe przysługują dzieciom od lat 4, uczniom szkół do lat 19 oraz studentom do 24 roku życia, osobom niepełnosprawnym, opiekunom osób niepełnosprawnych w stopniu znacznym; emerytom, rencistom i osobom powyżej 65 roku życia. Zakup biletu ulgowego jest uzależniony od uprzedniego okazania ważnego dokumentu uprawniającego do ulgi. **Dzieci do lat 4** mają wstęp wolny (nie dotyczy to wstępu na wydarzenia specjalne m.in. Nocne Zwiedzanie).
4. **Honorujemy Karty Dużej Rodziny:** wałbrzyską i ogólnopolską. Uprawniają one do zakupu biletu ze zniżką na zwiedzanie zamku z audioprzewodnikiem albo palmiarni (w przypadku zwiedzania obydwu obiektów wymagane są dwa oddzielne bilety) na zasadach opisanych na stronie www.ksiaz.walbrzych.pl. Do zniżki uprawnione są wyłącznie osoby od 4 do 25 roku życia. Skorzystanie z ulgi jest uzależnione od uprzedniego okazania karty osoby korzystającej z ulgi.
5. Wszystkie zakupione bilety w formie elektronicznej lub papierowej należy zachować do kontroli w obiekcie, na zwiedzanie którego bilet obowiązuje.
6. Dni i godziny otwarcia obiektów zarządzanych przez Zamek Książ w Wałbrzychu (zamek, palmiarnia, podziemia, mauzoleum, tarasy) oraz obowiązujący cennik zwiedzania znajdują się na oficjalnej stronie internetowej spółki: www.ksiaz.walbrzych.pl oraz przy kasach biletowych. Spółka Zamek Książ w Wałbrzychu zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w godzinach otwarcia obiektów oraz w cennikach,
7. Dzieci do lat 12 mogą zwiedzać zamek i palmiarnię wyłącznie z opiekunem, który ponosi za nie pełną odpowiedzialność.
8. Fotografowanie i filmowanie na własny użytek w czasie zwiedzania zamku lub palmiarni jest dozwolone oraz nieodpłatne. W salach ekspozycyjnych zamku objętych wystawą Czasową Muzeum Narodowego we Wrocławiu, zabronione jest fotografowanie i filmowanie z użyciem dodatkowego oświetlenia (np. lamp błyskowych) oraz statywów. Zabrania się fotografowania oraz filmowania elementów systemów ochrony.
9. Fotografowanie i filmowanie dokonywane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej albo do celów innych niż niekomercyjne wymaga określenia warunków i zasad oraz zawarcia umowy ze spółką Zamek Książ w Wałbrzychu. Wszelkich informacji w tym zakresie udziela Dział Marketingu i Sprzedaży zamku.
10. Okolicznościowe sesje zdjęciowe są możliwe wyłącznie w palmiarni oraz na tarasach zamkowych po uiszczeniu dodatkowej opłaty zgodnie z cennikiem (w ramach opłaty za sesję okolicznościową na tarasy lub do palmiarni mogą wejść max. 4 osoby). Wniesienie opłaty za wykonanie sesji w wymienionych miejscach nie upoważnia do wejścia do zamku. We wnętrzach zamku nie ma możliwości wykonywania okolicznościowych sesji zdjęciowych.



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

11. W zamku oraz palmiarni występują przeszkody architektoniczne będące utrudnieniem dla osób niepełnosprawnych ruchowo. W zamku istnieje możliwość, po wcześniejszym zgłoszeniu na portierni, skorzystania z windy, która pozwala na dotarcie do części sal udostępionych do zwiedzania.
12. Bilety do zamku i palmiarni można zakupić za pośrednictwem strony internetowej: www.bilety.ksiaz.walbrzych.pl oraz w kasach zamkowych i palmiarni w godzinach ich otwarcia wskazanych na stronie internetowej www.ksiaz.walbrzych.pl.
13. **Podczas zwiedzania zamku i palmiarni należy stosować się do uwag i zaleceń pracowników Spółki oraz pracowników służb ochrony obiektu.**
14. Wprowadzanie i wnoszenie zwierząt na tereny zwiedzania, na które obowiązuje bilet jest zabronione, za wyjątkiem psów asystujących. Zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, dozwolone jest wejście do obiektów z psem asystującym tj. z odpowiednio wyszkolonym i specjalnie oznaczonym psem, w szczególności z psem przewodnikiem osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psem asystentem osoby niepełnosprawnej ruchowo, na poniższych zasadach:
 - 1) wprowadzenie psa asystującego jest uzależnione od okazania dokumentu potwierdzającego status psa (certyfikatu) i zaświadczenie o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych;
 - 2) pies asystujący powinien być wyposażony w uprząż;
 - 3) osoba niepełnosprawna ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez psa asystującego, z którego pomocy korzysta.

§ 2

Informacje dotyczące zwiedzania zamku i tarasów

1. Zwiedzanie zamku odbywa się z audioprzewodnikiem.
2. Trasy zwiedzania zamku, zamkowych tarasów oraz Palmiarni są trasami jednokierunkowymi
3. Tarasy zamkowe są czynne w terminie od kwietnia do września. Termin ten może zostać przedłużony decyzją Zarządu w przypadku zaistnienia korzystnych warunków atmosferycznych lub organizowanych wydarzeń.
4. Plecaki, torby, nosidełka samochodowe i inne duże przedmioty (zwłaszcza te noszone na plecach) należy pozostawić w szatni. Spółka Zamek Książ w Wałbrzychu nie ponosi odpowiedzialności za cenne przedmioty pozostawione w szatni.
Dozwolone jest wchodzenie do sal zamkowych z plecakami lub nosidełkami, które będą noszone z przodu w trakcie zwiedzania zamku.
5. W przypadku organizacji imprez w salach zamkowych, przeprowadzania remontów w wybranych pomieszczeniach lub zaistnienia niekorzystnych warunków atmosferycznych może ulec zmianie obowiązująca trasa zwiedzania lub mogą wystąpić ograniczenia w ruchu turystycznym. W takich przypadkach zwrot całości lub części opłaty za bilet nie przysługuje.

§ 3

Informacje dotyczące zwiedzania Podziemnej Trasy Turystycznej

1. Przy zwiedzaniu Podziemnej Trasy Turystycznej położonej na terenie kompleksu zamkowo-parkowego Zamek Książ stosuje się postanowienia niniejszego regulaminu, z uwzględnieniem zasad opisanych w niniejszym paragrafie.



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

2. Bilety „Zamek i Podziemia”, „Podziemia” oraz „All Day Ticket” uprawniające do wstępu do Podziemnej Trasy Turystycznej, obowiązują na określony dzień i godzinę.
3. Maksymalna liczba osób, które jednorazowo są wprowadzone do podziemi to 35.
4. Trasa zwiedzania Podziemi jest trasą jednokierunkową, turyści przeprowadzani są na niej przez pracownika zamku, który uruchamia kolejne prezentacje multimedialne.
5. Wejście do podziemi znajduje się na Tarasie Północnym. Turysta, zwiedzający Podziemną Trasę Turystyczną, zobowiązany jest do stawienia się na miejscu zbiórki (wejście do podziemi) przynajmniej na 5 minut przed planowaną godziną rozpoczęcia zwiedzania. Czas dojścia do podziemi od budynku bramnego wynosi ok. 10 minut. W przypadku niestawienia się w wyznaczonym miejscu w podanym czasie nie przysługuje zwrot opłaty za bilet.
6. Każdy uczestnik zwiedzania Podziemnej Trasy Turystycznej przyjmuje do wiadomości, że ta forma zwiedzania odbywa się w szczególnych warunkach, dlatego nie jest wskazana dla osób z zaburzeniami krążenia lub z obniżoną wydolnością oddechowo-krążeniową, cierpiącym na klaustrofobię oraz kobietom w zaawansowanej ciąży.
7. Z uwagi na bezpieczeństwo wzbronione jest wchodzenie do części podziemnej dzieciom do lat 4.
8. Zwiedzanie podziemi nie jest możliwe dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz poruszających się na wózkach inwalidzkich. Ze względu na specyfikę trasy oraz temperaturę powietrza wynoszącą w podziemiach ok. 6°C, uczestnicy zobowiązani są do zakładania wygodnego, płaskiego obuwia oraz odpowiedniej odzieży.
9. Apteczka pierwszej pomocy, instrukcja udzielania pierwszej pomocy i wykaz telefonów alarmowych znajdują się w pawilonie wejściowym do podziemi.

§ 4

Korzystanie z audioprzewodników w Zamku Książ oraz Podziemnej Trasie Turystycznej

1. Korzystanie z audioprzewodników w Zamku Książ oraz w Podziemnej Trasie Turystycznej (w podziemiach dotyczy osób obcojęzycznych) jest jednoznaczne z akceptacją poniższego regulaminu.
2. Zamek Książ jest dysponentem audioprzewodników.
3. W celu zapewnienia bezpieczeństwa odwiedzającym oraz pracownikom audioprzewodniki poddawane są regularnej dezynfekcji, które należy wyrzucić do odpadów mieszanych po realizacji zwiedzania.
4. Sposób wypożyczenia:
 - a) opłata za wypożyczenie audioprzewodnika w zamku jest wliczona w cenę biletów nazwiedzenie Zamku Książ (za wyjątkiem usług specjalnych).
 - b) Zamek Książ w Wałbrzychu nie gwarantuje ciągłej dostępności wypożyczanych urządzeń, na wypożyczenie urządzeń nie obowiązuje rezerwacja,
 - c) urządzenie może być używane tylko w obiekcie, którego dotyczy tj. we wnętrzach zamkowych albo w Podziemnej Trasie Turystycznej – obowiązuje zakaz wnoszenia urządzenia na zewnątrz obiektu, który się zwiedza.
5. Zamek Książ w Wałbrzychu jest zobowiązany udostępnić urządzenie sprawne pod względem technicznym.
6. Wypożyczający ponosi pełną odpowiedzialność prawną i materialną za powierzony mu audioprzewodnik.
7. Wypożyczający urządzenie jest zobowiązany do:
 - a) korzystania z urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem,



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

- b) zwrotu urządzenia po zakończeniu zwiedzania wyznaczonemu pracownikowi Zamku Książ w Wałbrzychu,
 - c) potwierdzenia stanu technicznego wypożyczanego urządzenia w momencie jego odbioru a w przypadku stwierdzenia usterek do niezwłocznego zgłoszenia ich wyznaczonemu pracownikowi Zamku Książ w Wałbrzychu,
 - d) zwrotu urządzenia w stanie nie pogorszonym od stanu wydania,
 - e) pokrycia kosztów naprawy w przypadku uszkodzenia urządzenia spowodowanego przez Wypożyczającego w trakcie użytkowania lub w przypadku niemożności naprawy urządzenia, pokrycia kosztów zakupu nowego urządzenia. Wszelkie usterki sprzętu zostaną spisane w formie pisemnego protokołu uszkodzeń, zawierającego m. in. zobowiązanie wypożyczającego do pokrycia kosztów naprawy lub zakupu nowego sprzętu w przypadku niemożności lub nieopłacalności naprawy sprzętu,
 - f) pokrycia kosztów zakupu nowego urządzenia w przypadku zagubienia audioprzewodnika.
8. Ceny:
- a) ceny podane w cenniku są całkowitym kosztem, jaki ponosi wypożyczający przy wypożyczeniu urządzenia,
 - b) ceny za wypożyczenie sprzętu nie podlegają negocjacji.
9. Zwiedzający korzystający z audioprzewodnika może w każdej chwili skorzystać z pomocy pracownika Zamku Książ w Wałbrzychu w zakresie obsługi urządzenia.

§ 5

Nocne Zwiedzanie Zamku Książ

1. Nocne Zwiedzanie Zamku Książ po godzinach otwarcia zamku, odbywa się zgodnie z niniejszym regulaminem, z uwzględnieniem zasad opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Nocne Zwiedzanie jest usługą skierowaną do osób dorosłych. Osoby niepełnoletnie mogą wziąć udział w Nocnym zwiedzaniu wyłącznie za zgodą i pod opieką rodziców lub prawnych opiekunów. Za uzyskanie zgody rodziców lub prawnych opiekunów osoby niepełnoletniej odpowiedzialna jest osoba dorosła, pod której opieką osoba niepełnoletnia przystępuje do zwiedzania. Nocne Zwiedzanie Zamku może wywołać u dzieci silne, negatywne emocje, takie jak stres, strach czy przerażenie. Opiekun osoby niepełnoletniej ma obowiązek ocenić, czy stopień rozwoju psychicznego i fizycznego dziecka umożliwia mu udział w Nocnym Zwiedzaniu oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność za jego bezpieczeństwo.
3. Zamek ogłasza również edycje Nocnego Zwiedzania skierowane do rodzin z dziećmi z programem przystosowanym dla osób niepełnoletnich, które powinny znajdować się pod opieką osoby dorosłej.
4. Zakazuje się udziału w Nocnym Zwiedzaniu dzieciom, których stopień rozwoju fizycznego uniemożliwia samodzielnie poruszanie się w sposób bezpieczny.
5. Nocne Zwiedzanie ze względu na możliwość wywołania silnych emocji, w tym strachu, przerażenia oraz innych skrajnych form ekscytacji, nie jest wskazane dla osób o słabej odporności na bodźce wywołujące emocje, w szczególności nie jest wskazane dla osób z zaburzeniami krążenia, obniżoną wydolnością oddechowo-krążeniową lub kobiet w ciąży.
6. Poza przypadkami, o których mowa w **§6 ust. 1 pkt. 1) i ust. 2 oraz § 13 ust. 2** Zamek Książ może odmówić udziału w Nocnym Zwiedzaniu lub usunąć z terenu obiektu wszystkie osoby, co do których obsługa poweźmie wątpliwości co do ich zdolności do właściwego



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

zachowania, w szczególności jeśli obsługa uzna, że ich udział w Nocnym Zwiedzaniu może narazić na niebezpieczeństwo innych zwiedzających.

7. Niedozwolone jest odłączanie się od grupy. Należy poruszać się po trasie wyznaczonej przez zamkowego opiekuna grupy i tylko w jego towarzystwie. Wszelkie naruszenia wyznaczonej trasy związane są ze znacznym prawdopodobieństwem wypadku. Wyłącznie odpowiedzialność za konsekwencje wyjścia poza trasę ponosi uczestnik.
8. Ze względu na specjalną trasę Nocnego Zwiedzania uczestnicy zobowiązani są do zakładania wygodnego, płaskiego obuwia oraz stroju adekwatnego do charakteru usługi. Niewskazane jest zakładanie szpilek ani obuwia ograniczającego sprawność ruchową.

§ 6

Zakazy

1. Na terenie kompleksu Zamku Książ (dotyczy budynku zamku, przyzamkowych tarasów, Dziedzińca Honorowego, Ogrodów Idy, trasy do podziemi, trasy do mauzoleum) oraz palmiarni (dotyczy budynku palmiarni oraz ogrody palmiarni) zakazuje się wszelkich zachowań niebezpiecznych dla innych zwiedzających i wyposażenia. W szczególności zwiedzającym zabrania się:
 - 1) palenia tytoniu, wyrobów tytoniowych oraz elektronicznych papierosów,
 - 2) używania otwartego ognia. W przypadku nieuprawnionego użycia systemu przeciwpożarowego spółka może obciążyć osoby za to odpowiedzialne kosztami z tego wynikającymi,
 - 3) wnoszenia i spożywania posiłków lub napojów w pomieszczeniach innych niż do tego przeznaczone,
 - 4) wnoszenia i spożywania alkoholu,
 - 5) wnoszenia i zażywania środków odurzających,
 - 6) wnoszenia broni, materiałów wybuchowych i innych niebezpiecznych przedmiotów,
 - 7) wnoszenia niebezpiecznych dla życia i zdrowia substancji, w szczególności żrących, truczyn itp.,
 - 8) wprowadzania zwierząt z wyjątkiem psa asystującego na zasadach określonych w par. 1 ust. 15.
 - 9) zachowywania się w sposób utrudniający zwiedzanie innym osobom i prowadzenie zajęć, w szczególności wywoływania nadmiernego hałasu,
 - 10) wprowadzania do wnętrza obiektów oraz na tarasy rowerów, deskorolek, hulajnóg i innych podobnych urządzeń oraz jazdy na nich z wyjątkiem wózków inwalidzkich.
 - 11) opierania aparatów fotograficznych oraz kamer na ścianach, zabytkach, gablotach oraz innych urządzeniach.
 - 12) zabrania się fotografowania oraz filmowania elementów systemów ochrony.
2. Zabrania się dotykania eksponatów (w szczególności rzeźb, obrazów i porcelany) znajdujących się w Zamku Książ.
3. Zabrania się poruszania po trasach turystycznych zamku z wózkami dziecięcymi. Wózki pozostawić należy w miejscu wyznaczonym przez ochronę.
4. Zabrania się wstępu do oznakowanych lub w inny sposób wygradzonych pomieszczeń lub powierzchni, do których jest wzbroniony dostęp osobom nieupoważnionym. Wyłącznie odpowiedzialność za konsekwencje naruszenia zakazu ponosi sprawca.
5. Zabrania się prowadzenia działalności handlowej i reklamowej, chyba że jest ona uregulowana odrębnymi umowami zawartymi ze spółką Zamek Książ w Wałbrzychu.
6. Na terenie kompleksu Zamku Książ (dotyczy budynku zamku, przyzamkowych tarasów, Dziedzińca Honorowego, Ogrodów Idy, trasy do podziemi, trasy do mauzoleum) oraz palmiarni



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

(dotyczy budynku palmiarni oraz ogrody palmiarni) zabrania się wykonywania zdjęć i filmowania za pomocą dronów lub innych urządzeń latających.

§ 7

Zwroty

1. W przypadku zakupu biletu na wydarzenie, które nie odbędzie się z przyczyn leżących po stronie Zamku Książ w Wałbrzychu, zamek przyjmować będzie zwroty biletów zakupionych online oraz będzie dokonywać zwrotu wpłaconej kwoty w oparciu o zapisy ujęte w paragrafie § 8 Zwroty za bilety zakupione online będą zwracane na rachunek bankowy Kupującego, który należy podać za pomocą drogi elektronicznej [info@ksiaz.walbrzych.pl].
2. Zwroty z przyczyn, o których mowa w ust. 1 za bilety opłacone w kasie zamku, mogą być dokonane wyłącznie w kasie zamku,
3. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi oraz wymianie na bilety w innej cenie lub na inny termin wydarzenia, z zastrzeżeniem zapisów ust. 1 oraz 5 niniejszego paragrafu.
4. W uzasadnionych przypadkach (prośbę należy przedstawić pisemnie), istnieje możliwość zmiany daty wykorzystania biletów, jeżeli zostanie to zgłoszone przynajmniej na 7 dni roboczych przed planowanym terminem realizacji usługi, pod warunkiem dostępności wolnych miejsc oraz jeżeli jest to konieczne, dostępności usługi przewodnickiej w nowym terminie.
5. W przypadku braku dostępnych terminów lub wolnych miejsc, nieuzgodnienia innego terminu na wykorzystanie biletu Kupujący będzie miał możliwość skorzystania z usługi tylko w terminie wynikającym z rezerwacji.
6. Możliwość zmiany terminu wykorzystania biletów nie dotyczy biletów zakupionych na wydarzenia specjalne, które przypadają raz w roku kalendarzowym np. festiwale, koncerty, kolacje.

§ 8

Rezerwacja

1. Zgłoszenie rezerwacji na zwiedzanie grup zorganizowanych można dokonać drogą mailową: info@ksiaz.walbrzych.pl , zwiedzanie@ksiaz.walbrzych.pl lub telefonicznie +48 74 66 43 834 podając następujące informacje:
 - a) niezbędne dane Kontrahenta do założenia rezerwacji i wystawienia dokumentu sprzedaży tj. nazwę Kontrahenta, pełny adres, numer NIP jeśli jest wymagany,
 - b) numer telefonu kontaktowego oraz adres e-mail,
 - c) planowaną datę zwiedzania,
 - d) planowaną godzinę zwiedzania,
 - e) liczbę osób,
 - f) preferowany język oprowadzania,
 - g) możliwe formy płatności to gotówka, karta płatnicza, przelew 7 dni po zrealizowanej usłudze – możliwy tylko pod warunkiem wyrażenia uprzedniej zgody przez Zarząd Spółki
2. Zgłoszenia należy wysyłać minimum 10 dni przed planowanym terminem zwiedzania.
3. Kontrahent, który dokonał rezerwacji zwiedzania zobowiązany jest do poinformowania o anulacji rezerwacji w terminie do 3 dni od daty planowanego zwiedzania przez wysłanie wiadomości e-mail na adres: info@ksiaz.walbrzych.pl lub zwiedzanie@ksiaz.walbrzych.pl. W przypadku braku pisemnego zgłoszenia anulacji rezerwacji, Zamek Książ zastrzega sobie prawo do możliwości obciążenia klienta kosztem za min 15 biletów wg zgłoszonej awizacji.



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

4. Realizacja rezerwacji i odbiór biletów na zwiedzanie następuje w kasach znajdujących się na terenie w dniu zwiedzania. Godzina podana na potwierdzeniu rezerwacji jest godziną rozpoczęcia zwiedzania.

5. Ze względów organizacyjnych i bezpieczeństwa, zwiedzający winni stawić się w Zamku co najmniej 30 minut przed godziną rozpoczęcia zwiedzania. Zgłoszenie się przy stanowisku kasowym po wskazanej w potwierdzonej rezerwacji godzinie skutkuje utratą możliwości zwiedzania wybranej trasy zwiedzania (podziemia) , w przypadku Zamku (trasa z przewodnikiem) spóźnienie się powoduje skrócenie czasu zwiedzania odpowiednio do czasu spóźnienia.

§ 9

Postępowania reklamacyjne

1. Kupujący może złożyć reklamację, jeżeli usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie są realizowane przez Zamek Książ w Wałbrzychu lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
2. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej [info@ksiaz.walbrzych.pl] lub pisemnej w sekretariacie Zamku Książ w godzinach jego pracy i powinna ona zawierać następujące dane :
 - 1) imię i nazwisko, - adres poczty elektronicznej przypisany do Kupującego,
 - 2) dokument sprzedaży, - zakupione bilety na usługę, której reklamacja dotyczy,
 - 3) nr zamówienia, - numer konta bankowego,
 - 4) opis zdarzenia.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Punkt Obsługi Klienta zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Reklamację złożoną poprawnie pod względem formalnym rozpoznaje się w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, z zastrzeżeniem, że Zamek Książ może odmówić rozpatrzenia reklamacji złożonych po upływie 10 dni od ujawnienia się przyczyn reklamacji.
5. Procedura zwrotu wpłaconej kwoty zostaje uruchomiona tylko w wypadku uznania reklamacji przez Zamek Książ w Wałbrzychu.
6. Podstawą do wykonania zwrotnego przelewu wpłaconej kwoty będzie przedłożenie generowanych przez system dokumentów – dokumentu sprzedaży i biletu/ biletów wstępu.
7. Zwrot wpłaconych środków następuje na podane w zgłoszeniu reklamacyjnym konto bankowe w wysokości 100 % wartości zamówienia. W przypadku zagranicznych kont bankowych opłatę prowizyjną za zwrotny przelew ponosi Kupujący.
8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail przypisany do Konta Kupującego. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Zamek Książ może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację, adres poczty elektronicznej, który nie jest przypisany do Kupującego.

§ 10

Bezpieczeństwo

1. Pracownicy Zamku Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. upoważnieni są do zapewnienia bezpieczeństwa na terenie obiektu oraz do egzekwowania postanowień niniejszego regulaminu.



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa odwiedzającym oraz pracownikom kładki, poręcze schodów, znajdujących się w zamku i na trasach zwiedzania, poddawane są regularnej dezynfekcji.
3. Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo sprawdzenia, czy osoby wchodzące na teren obiektu nie wnoszą przedmiotów, o których mowa w § 6 ust. 1 niniejszego regulaminu.
4. W sytuacji bezpośredniego zagrożenia zdrowia lub życia zwiedzających, Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do natychmiastowego odstąpienia od realizacji świadczonych usług
5. Osoby przebywające na terenie Zamku Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. zobowiązane są do przestrzegania przepisów i zasad bezpieczeństwa.
6. W przypadku ogłoszenia komunikatów o wykrytym zagrożeniu należy podporządkować się poleceniom pracowników. Ewakuacja będzie prowadzona przez pracowników Zamku Książ w Wałbrzychu.
7. Apteczka pierwszej pomocy, instrukcja udzielania pierwszej pomocy i wykaz telefonów alarmowych znajdują się na portierni Zamku Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o.
8. Informujemy, że pawilon kasowy jest monitorowany.
9. W przypadku wystąpienia szkody na osobie lub mieniu na terenie kompleksu zamkowo-parkowego Zamek Książ w Wałbrzychu oraz w Palmiarni uszkodzony, w miarę możliwości osobiście, lub za pośrednictwem świadków zdarzenia powinien niezwłocznie powiadomić o wystąpieniu szkody pracowników ochrony lub innych pracowników Spółki Zamek Książ w Wałbrzychu w celu umożliwienia pracownikom Spółki stwierdzenia okoliczności jej wystąpienia.

§ 11

Wykorzystanie wizerunku

1. Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o. o., może wykorzystywać wizerunki osób zwiedzających zamek i palmiarnię w materiałach promocyjnych, informacyjnych i dokumentacyjnych, utrwalonych podczas wydarzeń i spotkań, chyba że osoby te nie wyrażą na to zgody.
2. Osoby, które nie wyrażają zgody na wykorzystanie swojego wizerunku bądź wizerunku osób pozostających pod ich opieką utrwalonego w formie fotografii, filmu, nagrania lub innego zapisu stanowiącego dokumentację wydarzeń w Zamku i Palmiarni, są zobowiązane do złożenia stosownego oświadczenia. W imieniu osoby niepełnoletniej oświadczenie składa rodzic lub opiekun prawny.
3. Wyrażenie zgody na utrwalenie wizerunku uczestnika, jak również na jego publikowanie nie jest wymagane jeżeli zdjęcia lub film przedstawiają ogólne zgromadzenie, publiczną imprezę (wydarzenia specjalne, itp.) na których różne osoby stanowią szczegół ogółu całości zdjęcia, filmu lub innego zapisu wizerunku postaci.
4. Pozyskane dane osobowe osób zwiedzających w postaci ich wizerunku podlegać będą przetwarzaniu przez administratora, na zasadach opisanych w §12.

§ 12

System sprzedaży on-line Zamku Książ w Wałbrzychu

1. Warunkiem skorzystania z systemu internetowej sprzedaży jest:



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

- a) zaakceptowanie niniejszego Regulaminu, które jednocześnie stanowi oświadczenie woli i powoduje powstanie stosunku zobowiązaniowego między Kupującym, a Zamkiem Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. (zwanym dalej Zamkiem Książ), ul. Piastów Śląskich 1, 58-306 Wałbrzych, oraz
 - b) spełnienie wymaganych procedur zakupu na stronie bilety.ksiaz.walbrzych.pl;
 - c) wprowadzenie danych Kupującego,
 - d) wybór wydarzenia i liczby biletów,
 - e) sprawdzenie poprawności wprowadzonych danych,
 - f) potwierdzenie dokonania zamówienia oraz otrzymanie drogą elektroniczną potwierdzenia przyjęcia zamówienia przez Zamek Książ.
2. System sprzedaży internetowej umożliwia zakup biletów na zwiedzanie zamku z audioprzewodnikiem, tarasów i palmiarni.
 3. Warunkiem sprzedaży internetowej biletów jest opłacenie zamówienia przez Kupującego. Zapłata niepotwierdzona przez bank Kupującego w ciągu 2 godzin powoduje automatyczne anulowanie zamówienia. Płatności za bilety są obsługiwane za pośrednictwem portalu www.platnosci.pl przez firmę PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Marceińskiej 90. Brak bankowego potwierdzenia, o którym mowa wyżej, powoduje, iż pieniądze pobrane przez operatora płatności mogą być wykorzystane przy kolejnym zakupie lub zwrócone. Kupujący jest informowany o sposobie postępowania w danej sytuacji przez PayU S.A., pocztą elektroniczną - kontakt: pomoc@platnosci.pl lub tel. 61 630 60 05.
 4. Bilety generowane są w formacie pdf i dostarczane na podany w procesie zakupu adres e-mail.
 5. Ceny biletów podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
 6. Aby otrzymać fakturę VAT należy w procesie zamawiania zaznaczyć opcję Faktura VAT oraz podać poprawne dane niezbędne do jej wystawienia.
 7. Administratorem danych osobowych jest Zamek Książ w Wałbrzychu sp. z o.o., ul. Piastów Śląskich 1, 58-306 Wałbrzych, KRS: 0000107734, NIP: 8860002416, REGON: 890011550. W spółce powołany jest Inspektor Ochrony Danych. Z Inspektorem Ochrony Danych można skontaktować się, przesyłając wiadomość e-mail na adres: iod@ksiaz.walbrzych.pl
 8. Zamek Książ przetwarza dane osobowe Kupującego jedynie w celu realizacji zamówienia, niezbędnego kontaktu z kupującym oraz w celu wszelkich działań niezbędnych do funkcjonowania systemu sprzedaży biletów. Przetwarzanie danych osobowych odbywać się będzie na podstawie i zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. a i b rozporządzenia 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1), dalej - RODO. Dane osobowe będą przetwarzane do momentu odwołania zgody przez osobę, której dane dotyczą. Podanie danych osobowych przez Kupującego jest dobrowolne, jednakże niezbędne w celu realizacji usług świadczonych przez Zamek Książ. Wszelkie dane osobowe otrzymywane przez Zamek Książ w ramach sprzedaży biletów są wykorzystywane w celu wykonania umowy sprzedaży biletów, a w przypadku wyrażenia przez Kupującego zgody, również w celach marketingowych, w tym w szczególności w celu przesyłania Kupującemu informacji handlowych drogą elektroniczną. Zamek Książ w Wałbrzychu sp. z o.o. powierza przetwarzanie danych osobom trzecim wyłącznie w celu realizacji usługi, tj. podmiotom realizującym płatności elektroniczne. Przetwarzanie danych



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

osobowych przez te podmioty odbywa się wyłącznie w celu realizacji zamówień złożonych przez Kupującego. Zamek Książ w Wałbrzychu sp. z o.o. informuje, że Kupujący ma prawo wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania zgodnie z art. 13 ust. 2 pkt b RODO. Każdy Kupujący ma prawo do informacji na temat swoich danych zgromadzonych przez Zamek Książ, jak i prawo do korekty, zablokowania i usunięcia tych danych. Kupujący ma również prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie, na podstawie art. 13 ust. 2 pkt c RODO, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przez jej cofnięcie. Kupujący w celu skorzystania z wyżej wskazanych praw przesyła do Zamku Książ żądanie w formie elektronicznej na adres: iod@ksiaz.walbrzych.pl. Kupujący ma prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.

9. Zamek Książ nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania nieprawdziwych lub błędnych danych w formularzu zamówienia.
10. Zamek Książ nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia transmisji danych w trakcie dokonywania zakupu.
11. Zamek Książ zastrzega sobie możliwość zakończenia sprzedaży internetowej w każdej chwili bez podawania przyczyn.
12. Brak możliwości zakupu biletu za pośrednictwem systemu sprzedaży internetowej nie oznacza braku biletów w kasie biletowej w Zamku Książ.
13. Wszystkie informacje dotyczące przebiegu realizacji zamówienia przekazywane będą drogą elektroniczną w godzinach pracy Punktu Obsługi Klienta Zamku Książ.
14. Klient może okazać zakupiony bilet w formie elektronicznej (na ekranie urządzenia elektronicznego, umożliwiającym odczytanie kodu kreskowego) lub wydrukowany w formie papierowej.
15. Stosownie do treści art. 38 pkt. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do usług, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
16. W uzasadnionych przypadkach (prośbę należy przedstawić pisemnie), istnieje możliwość zmiany daty wykorzystania biletów, jeżeli zostanie to zgłoszone na 2 dni robocze przed realizacją usługi bez przewodnika i na 5 dni roboczych przed realizacją usługi z przewodnikiem.
17. Z powodu organizowanych na salach zamkowych konferencji oraz imprez okolicznościowych, Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wyłączenia części sal z ruchu turystycznego oraz do możliwości zmiany tras.
18. Wszystkie informacje na temat zwiedzania Zamku Książ (w tymcennik, zniżki, oferty specjalne, godzin pracy kas biletowych), opublikowane są na stronie ksiaz.walbrzych.pl oraz dostępne w Punkcie Obsługi Klienta Zamku Książ (tel.:+48 74 66 43 834, e-mail: info@ksiaz.walbrzych.pl).
19. Sprzedaż biletów w zakresie zamówienia i płatności drogą internetową podlega fiskalizacji w związku z czym kupujący drogą elektroniczną otrzymuje dowód zapłaty.
20. Osoby dokonujące płatności za pośrednictwem banku zagranicznego winny uwzględnić koszty pośrednictwa bankowego, gdyż tylko pełna zapłata w wyznaczonym terminie gwarantuje realizację zamówienia przez Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o.

§ 13



Ochrona danych osobowych

1. Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony danych osobowych osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO) informujemy jak przetwarzane są Państwa dane:

a) Administrator danych osobowych

Administratorem Danych Osobowych jest Zamek Książ w Wałbrzychu, ul. Piastów Śląskich 1, 58-306 Wałbrzych, NIP 886-000-24-16. Kontakt z Administratorem możliwy jest na wyżej wskazany adres pisemnie lub drogą e-mail : iod@ksiaz.walbrzych.pl

b) Cel i podstawa prawna przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe będą wykorzystywane tylko i wyłącznie:

- w celu realizacji umowy internetowej sprzedaży (on-line) biletów wstępu do Zamku Książ w Wałbrzychu oraz rozpatrywania ewentualnych reklamacji. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa ich podania uniemożliwia realizację umowy. Dane osobowe będą usuwane niezwłocznie po ich wykorzystaniu w zebrany celu (art. 6, ust. 1, lit. b RODO),
- celu promocji usług, określonych w Regulaminie

c) Odbiorcy danych osobowych

Udostępnione dane osobowe mogą być ujawniane następującym kategoriom odbiorców:

- organy i instytucje państwowe w zakresie wykonywanych zadań na podstawie obowiązujących przepisów prawa, gdy wystąpią z żądaniem w oparciu o stosowną podstawę prawną,
- podmioty przetwarzające którym Administrator powierzył przetwarzanie Pani/Pana danych, na podstawie zawartej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych,
- osoby zwiedzające zamek i palmiarnię oraz osoby zapoznające się z materiałami promocyjnymi Zamku Książ w Wałbrzychu Sp. z o. o.

d) Okres przechowywania danych osobowych – kryteria jego ustalania

Uwzględniając wyżej wskazany cel przetwarzania Pani/Pana danych osobowych i obowiązki prawne ciążących na Administratorze – Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres w jakim przepisy prawa nakazują.

e) Zautomatyzowane podejmowanie decyzji i profilowanie

Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania tzn. żadne decyzje wywołujące wobec osoby skutki prawne lub w podobny sposób na nią istotnie wpływające nie będą oparte wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu danych osobowych i nie wiążą się z taką automatycznie podejmowaną decyzją.

f) Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługują Pani/Panu następujące prawa w zakresie udostępnionych swoich danych osobowych:



REGULAMIN ZWIEDZANIA ZAMKU KSIĄŻ I PALMIARNI

- prawo dostępu do przetwarzanych danych osobowych oraz otrzymywania ich kopii.
- prawo do sprostowania danych: korekty lub uzupełnienia
- prawo do usunięcia przez danych jeżeli nie są już niezbędne do celów wyżej wskazanych
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania w przypadku:
 - podejrzania przez Panią/Pana prawidłowości co do treści danych.
 - podejrzania co do zgodności przetwarzania z prawem. jeżeli dane nie są już potrzebne, ale są one potrzebne Pani/Panu do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
 - w przypadku wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
- prawo do przenoszenia danych (prawo do uzyskania swoich danych w odpowiednim formacie w celu przesłania ich innemu Administratorowi).

Ponadto informujemy – jeśli uznacie Państwo, iż przetwarzamy dane niezgodnie z prawem, wniesienie skargi możliwe do państwowego organu nadzorczego jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, powyższe można również kierować na adres mailowy: office@ksiaz.walbrzych.pl

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Dokonując płatności za bilet, Kupujący potwierdza, że zapoznał się i akceptuje zasady Regulaminu zwiedzania Zamku Książ i palmiarni. Treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Zamku Książ pod adresem:
<http://www.ksiaz.walbrzych.pl/turystyka/zwiedzanie/dzienne#regulamin>
2. Nieprzestrzeganie przez zwiedzającego niniejszego regulaminu stanowi podstawę do usunięcia zwiedzającego z terenu Zamku Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. W razie usunięcia zwiedzającego z powodu nieprzestrzegania niniejszego regulaminu zwiedzającemu nie przysługuje zwrot należności za bilet.
3. Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmian niniejszego regulaminu. Zmieniony regulamin zostanie podany do wiadomości publicznej na stronie internetowej www.ksiaz.walbrzych.pl.
4. Niniejszy regulamin stanowi wyłączny prawnie wiążący dokumenty regulujący zasady i warunki zwiedzania Zamku Książ i palmiarni. Wszelkie inne materiały informacyjne, w tym reklamowe i marketingowe mają jedynie charakter pomocniczy i nie mogą stanowić jakiegokolwiek podstawy do złożenia reklamacji.
5. Wszelkie uwagi i sugestie zwiedzający mogą przysłać drogą elektroniczną pod adresy mailowe: zwiedzanie@ksiaz.walbrzych.pl lub zamek@ksiaz.walbrzych.pl bądź pisemnie pod następujący adres: Zamek Książ, ul. Piastów Śląskich 1, 58-306 Wałbrzych.
6. Zamek Książ w Wałbrzychu Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia na terenie kompleksu zamkowego lub palmiarni wynikłe z niestosowania się do zapisów niniejszego Regulaminu i/lub zaleceń pracowników ochrony lub innych działów Zamku Książ w Wałbrzychu.