

# **Regulamin zwiedzania Zamku Krzyżackiego w Toruniu oraz Krzywej Wieży w Toruniu**

## **I. Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy regulamin zwiedzania określa warunki oraz zasady zwiedzania obiektów zabytkowych: Zamku Krzyżackiego, mieszczącego się przy ul. Przedzamcze 3 w Toruniu oraz Krzywej Wieży, mieszczącej się przy ul. Pod Krzywą Wieżą 1 w Toruniu.
2. Obiekt Zamku Krzyżackiego w Toruniu stanowi ogrodzona przestrzeń Zamku Krzyżackiego przy ul. Przedzamcze 3 oraz Fosa Zamkowa (Zachodnia) przy ul. Przedzamcze 5.
3. Opiekę nad obiektami zabytkowymi sprawuje Toruńska Agenda Kulturalna z siedzibą przy ul. Marii Konopnickiej 13/4 w Toruniu.
4. Zwiedzający oraz uczestnicy wydarzeń organizowanych na terenie obiektów są zobowiązani do zapoznania się z treścią regulaminu przed wejściem na teren obiektów, a wejście na teren oznacza akceptację regulaminu.
5. Dla obiektów prowadzona jest strona internetowa służąca celom informacyjnym pod adresem: [www.zamektorun.pl](http://www.zamektorun.pl)
6. Toruńska Agenda Kulturalna zastrzega sobie możliwość organizowania na terenie obiektów wydarzeń, które mogą być oddzielnie biletowane i posiadać odrębny regulamin. Cena biletu będzie wówczas ustalana każdorazowo i publikowana na stronie internetowej oraz podawana do informacji w kasach biletowych obiektów wraz z obowiązującym regulaminem. Uczestnicy wydarzeń zobowiązani są do zapoznania się z ich regulaminem.
7. Zakup biletu na zwiedzanie lub wydarzenie jest równoznaczny z akceptacją zasad zawartych w niniejszym regulaminie oraz regulaminie wydarzenia.
8. Teren obiektów jest monitorowany – administratorem danych zwiedzających jest Toruńska Agenda Kulturalna.
9. Wchodząc na teren Zamku Krzyżackiego, w tym także podchodząc do kasy biletowej, Zwiedzający oraz uczestnicy wydarzeń organizowanych na terenie Zamku wyrażają zgodę na bycie objętym monitoringiem, w tym rejestrację wizerunku.

## **II. Zasady zwiedzania**

1. Zamek Krzyżacki jest otwarty dla zwiedzających:
  - a) od 1 października do 31 marca od poniedziałku do piątku w godzinach 10:00-16:00 (ostatnie wejście o godz. 16:00) oraz w sobotę i niedzielę w godzinach 10:00-18:00 (ostatnie wejście o godz. 18:00);
  - b) od 1 kwietnia do 30 września od poniedziałku do niedzieli w godzinach 10:00-18:00 (ostatnie wejście godz. 18:00).
2. Krzywa Wieża jest otwarta dla zwiedzających:
  - a) od 1 października do 31 marca w soboty i niedzielę w godzinach 10:00-18:00 (ostatnie wejście o godz. 18:00);
  - b) od 1 kwietnia do 30 września od poniedziałku do niedzieli w godzinach 10:00-18:00 (ostatnie wejście godz. 18:00)
3. Informacje dotyczące dni oraz godzin otwarcia obiektów dostępne są na stronie internetowej i w kasach biletowych oraz mogą ulec zmianie.
4. Obiekty nie są dostępne dla zwiedzających w następujących dniach: Nowy Rok, Wielka Sobota, I dzień Świąt Wielkanocnych, II dzień Świąt Wielkanocnych, Wszystkich Świętych, Wigilia, I dzień Świąt Bożego Narodzenia, II dzień Świąt Bożego Narodzenia, Sylwester. Katalog dni może ulec zmianie.

5. Ze względów bezpieczeństwa obiektów i zwiedzających oraz ze względu na organizację wydarzeń na terenie obiektów i warunki pogodowe, wyżej określone godziny mogą doraźnie ulegać zmianom, o czym Toruńska Agenda Kulturalna poinformuje na stronie internetowej oraz poprzez ogłoszenie w kasach biletowych zlokalizowanych na terenie obiektów.
6. Do wejścia na teren obiektów upoważnia bilet wstępu lub wystosowane przez Toruńską Agendę Kulturalną zaproszenie. Bilety można zakupić w kasach biletowych obiektów lub za pośrednictwem wskazanych przez Toruńską Agendę Kulturalną stron internetowych.
7. Zwiedzający obiekty mają obowiązek poruszać się po ich terenie wyłącznie pieszo. Dopuszczalne jest używanie na terenie obiektów wózków dziecięcych oraz inwalidzkich.
8. Dzieci i młodzież poniżej 13 roku życia mogą przebywać na terenie obiektów tylko pod opieką osoby dorosłej.
9. Osoby nietrzeźwe i będące pod wpływem narkotyków oraz zachowujące się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu osób trzecich lub narusza ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych mogą być poproszone o opuszczenie terenu obiektów lub zostać nie wpuszczone na ich teren. W takiej sytuacji opłata za bilet wstępu nie podlega zwrotowi.
10. Za osoby niepełnoletnie odpowiedzialność ponoszą rodzice lub opiekunowie.
11. Na terenie obiektów obowiązują następujące zakazy:
  - a) wjazdu, poruszania się i parkowania samochodów osobowych lub innych pojazdów mechanicznych, chyba że Toruńska Agenda Kulturalna wydała na taki wjazd, poruszanie się czy parkowanie pisemną zgodę;
  - b) pozostawiania jakichkolwiek przedmiotów i śmieci na terenie obiektów;
  - c) używania głośników do emitowania muzyki;
  - d) palenia tytoniu, używania otwartego ognia oraz e-papierosów;
  - e) wnoszenia broni palnej, broni białej oraz ostrych przedmiotów;
  - f) wnoszenia petard, materiałów łatwopalnych oraz innych przedmiotów niebezpiecznych;
  - g) wchodzenia na i siadania na murach zamkowych;
  - h) prób uszkodzenia murów;
  - i) dotykania eksponatów i elementów dekoracyjnych;
  - j) wchodzenia na podesty, zabezpieczenia i wzmocnienia, wychylania się za barierki i inne zabezpieczenia, przepychania się, ślizgania się, stwarzania sytuacji zagrożenia dla ludzi i obiektu;
  - k) wnoszenia bagaży oraz plecaków powyżej wymiaru 40 x 50 cm;
  - l) zwiedzania po spożyciu alkoholu lub środków odurzających;
12. Na teren zielony Zamku można wprowadzać zwierzęta pod warunkiem, że przez cały czas przebywania na terenie obiektu zwierzęta znajdować się będą pod nadzorem opiekuna tzn. przebywać będą na smyczy lub w kontenerze przeznaczonym do transportu. Zwierzęta nie mogą być pozostawione bez nadzoru opiekuna w trakcie zwiedzania. Zwierząt nie wolno wprowadzać do pomieszczeń zamkowych tj. do lochów oraz gdaniska. Opiekun zwierzęcia ma obowiązek sprzątać po nim.
13. Wszyscy zwiedzający zobowiązani są do kulturalnego zachowania.
14. Za rzeczy wartościowe pozostawione na terenie obiektów i realizowanych w nich wydarzeń opiekun obiektów nie ponosi żadnej odpowiedzialności.

### III. Bilety wstępu

1. Do wejścia na teren obiektów upoważnia bilet wstępu lub wystosowane przez Toruńską Agendę Kulturalną zaproszenie. Bilety można zakupić w kasach biletowych obiektów lub za pośrednictwem wskazanych przez organizatora stron internetowych. W kasach biletowych istnieje możliwość płatności bezgotówkowej.
2. Posiadanie biletu uprawnia do jednorazowego wejścia na teren obiektów.
3. Niewykorzystany bilet traci ważność, co nie uprawnia kupującego do ubiegania się o zwrot kosztów biletu, ani wymiany na przedmiot o równej wartości.
4. Zakupione bilety nie podlegają zwrotowi. Toruńska Agenda Kulturalna dopuszcza możliwość zwrotu jedynie w przypadku działania sił wyższych, przez które nie będzie możliwe zwiedzanie obiektów.
5. Toruńska Agenda Kulturalna rezerwuje sobie prawo do czasowego zamknięcia niektórych przestrzeni obiektu i uniemożliwienia ich zwiedzania, co nie stanowi podstawy do zwrotu biletu.
6. Bilety zakupione za pośrednictwem stron internetowych obowiązują we wskazanym na bilecie terminie. Możliwość wymiany biletów odbywa się na zasadach określonych w regulaminie portali.
7. Dokumenty uprawniające do zakupu biletów dziecięcych oraz otrzymania ulgi należy okazywać kasjerowi przed zakupem biletów.
8. Bilet zakupiony online należy wydrukować lub okazać w formie elektronicznej. Zakupione bilety podlegają elektronicznej kontroli w kasie do obiektów.
9. Chęć otrzymania faktury należy zgłosić kasjerowi przed dokonaniem zakupu biletów.
10. Cennik biletów wstępu na Zamek Krzyżacki i Krzywą Wieżę oraz aktualnie obowiązujące zniżki i ulgi dostępne są na stronie internetowej [www.zamektorun.pl](http://www.zamektorun.pl) oraz w kasach biletowych na terenie obiektów.
11. Cennik dodatkowych usług świadczonych na terenie Zamku Krzyżackiego oraz Krzywej Wieży dostępny jest na stronie internetowej [www.zamektorun.pl](http://www.zamektorun.pl) oraz w kasach biletowych na terenie obiektów.

### IV. Lekcje zamkowe i zwiedzanie grupowe

#### A. Zwiedzanie grupowe

1. Zwiedzanie grupowe z przewodnikiem zewnętrznym lub opiekunem grupy nie wymaga wcześniejszego rezerwowania terminu.
2. Zwiedzanie z przewodnikiem zamkowym należy umówić z co najmniej tygodniowym wyprzedzeniem. Termin można zarezerwować **mailowo pod adresem: [zamek@tak.torun.pl](mailto:zamek@tak.torun.pl) lub telefonicznie** w kasie biletowej od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-16:00. Obowiązuje kolejność zgłoszeń. Podczas rezerwacji prosimy o podanie następujących informacji: terminu i godziny rezerwacji, ilość osób w grupie, nazwiska oraz numeru kontaktowego do organizatora, danych do faktury (jeśli będzie wystawiana). **Rezerwacja jest ważna wyłącznie po otrzymaniu mailowego potwierdzenia ze strony Toruńskiej Agendy Kulturalnej.**
3. Chęć wynajęcia przewodnika należy zgłosić podczas rezerwacji terminu.
4. Podczas zwiedzania obiektu z przewodnikiem zamkowym grupa może liczyć minimalnie 15 osób. Na 15 osób w grupie przypada 1 opiekun (dodatkowi opiekunowie muszą zakupić bilet wstępu). W przypadku grup liczących ponad 50 osób niezbędne będzie

podzielenie jej na dwie mniejsze grupy – może się to wiązać z wydłużeniem czasu potrzebnego na zwiedzanie.

5. Odpłatę za zwiedzanie oraz przewodnika wpłaca się bezpośrednio w kasie zamkowej w dniu zwiedzania. Kasa wystawia fakturę, jeśli chęć jej otrzymania zostanie zgłoszona przed transakcją.
6. Prosimy o punktualne przychodzenie na zwiedzanie – grupa spóźniona o 15 minut może nie zostać przyjęta.
7. W przypadku rezygnacji ze zwiedzania prosimy o pilną informację telefoniczną.
8. Każdy opiekun grupy ma obowiązek pozostać z nią przez cały pobyt na terenie Zamku i w całości odpowiada za zachowanie członków grupy oraz za przestrzeganie regulaminu przez członków grupy.

## **B. Lekcje zamkowe**

1. Zajęcia edukacyjne na terenie Zamku odbywają się od poniedziałku do piątku w godzinach: 10:00–16:00 (ostatnie zajęcia możliwe o godzinie 14:30), po wcześniejszym uzgodnieniu terminu.
2. Lekcje muzealną zamówić można **mailowo pod adresem: [zamek@tak.torun.pl](mailto:zamek@tak.torun.pl) lub telefonicznie** w Dziale Edukacji i Wydarzeń Historycznych od poniedziałku do piątku w godzinach: 08:00-16:00. Obowiązuje kolejność zgłoszeń. Podczas rezerwacji prosimy podać wybrany temat zajęć, termin, nazwę szkoły, klasę, liczbę osób w grupie, nazwisko opiekuna, numer kontaktowy oraz dane do faktury (jeśli będzie wystawiana).
3. Na zajęcia przyjmujemy jedną klasę – nie łączymy klas. Maksymalna liczba uczniów na lekcji to 35 osób. Na jedną klasę przypada 2 opiekunów (dodatkowi opiekunowie muszą wykupić bilet wstępu).
4. Odpłatność za lekcję zamkową wpłaca się w dniu lekcji bezpośrednio w kasie zamkowej. Kasa wystawia fakturę.
5. Potwierdzenia udziału w zajęciach należy dokonać najpóźniej tydzień przed ich rozpoczęciem.
6. Prosimy o punktualne przychodzenie na zajęcia – grupa spóźniona o 15 minut może nie zostać przyjęta.
7. W przypadku rezygnacji z zamówionej lekcji prosimy o pilną informację telefoniczną do osoby prowadzącej zajęcia.
8. Nauczyciel lub opiekun ma obowiązek pozostać z klasą przez cały pobyt w Zamku i odpowiada za przestrzeganie regulaminu przez członków grupy.

## **V. Usługi dodatkowe**

1. Obiekty mogą być wynajmowane na zamknięte, prywatne eventy bądź na wydarzenia otwarte dla publiczności organizowane przez zewnętrzny podmiot. Wydarzenia te mogą posiadać odrębny regulamin i system biletowy, do zapoznania z którymi zobowiązani są uczestnicy danego wydarzenia.
2. W przypadku wynajęcia pomieszczenia, odbywania się lekcji na terenie Zamku Krzyżackiego lub innych okoliczności, Toruńska Agenda Kulturalna zastrzega sobie możliwość czasowego zamknięcia wybranych przestrzeni, o której zwiedzający zostaną poinformowani w Kasie Zamkowej. Nie stanowi to podstawy do żądania zwrotu za wykupiony bilet na zwiedzanie.

3. Opiekun obiektów dopuszcza możliwość wynajęcia całej bądź częściowej przestrzeni obiektów. Cena wynajmu do 5h umieszczona jest w cenniku dostępnym na stronie internetowej, natomiast dłuższy wynajem ustalany jest indywidualnie w zależności od charakteru imprezy, czasu trwania i przewidywanej przez wynajmującego ilości uczestników wydarzenia.
4. W przypadku wynajmu całości lub części przestrzeni, wynajmujący odpowiedzialny jest za:
  - a) przestrzeganie na wynajmowanej przestrzeni zasad BHP oraz regulaminu zwiedzania,
  - b) przestrzeganie bezwzględnego zakazu wjazdu, poruszania się i parkowania samochodów osobowych lub innych pojazdów mechanicznych, chyba że Toruńska Agenda Kulturalna wydała na taki wjazd, poruszanie się czy parkowanie pisemną zgodę. Toruńska Agenda Kulturalna nie zapewnia wynajmującemu żadnych miejsc parkingowych, a za parkowanie pojazdów w miejscach niedozwolonych w całości odpowiada wynajmujący,
  - c) przestrzeganie porządku i bezpieczeństwa na wynajmowanej przestrzeni,
  - d) posprzątanie wynajmowanej przestrzeni, zapewnienie i opróżnienie koszy, wywóz odpadów i przywrócenie przestrzeni do stanu pierwotnego,
  - e) w przypadku prowadzenia na wynajmowanej powierzchni jakiegokolwiek handlu, uzyskanie koncesji na sprzedaż napoi alkoholowych oraz wszelkich innych zgód i pozwoleń, jeśli takie są wymagane przy handlu asortymentem wynajmującego,
  - f) jakiegokolwiek uszkodzenia wynajmowanej powierzchni, w tym jej elementów zabytkowych, powstałe w okresie lub w wyniku wynajmu.

## **VI. Zasady bezpieczeństwa**

1. Wszyscy zwiedzający obiekty zobowiązani są do przestrzegania zaleceń obsługi obiektów zabytkowych związanych z kwestiami bezpieczeństwa i porządku. Aktualnie obowiązujące nakazy, inne niż wymienione w niniejszym regulaminie, będą umieszczane w pobliżu kas biletowych obiektów.
2. Obsługa Zamku może kierować ruchem zwiedzających, którzy są zobowiązani do bezwzględnego przestrzegania poleceń. Dotyczy to w szczególności kolejności i ilości wejść do przestrzeni Zamku, kierunku zwiedzania, korzystania z wejść i wyjść.
3. Zwiedzający i uczestnicy wydarzeń przyjmują do wiadomości, że zgodnie z wytycznymi wyższej instancji, m.in.: Ministerstwa Kultury, Dziedzictwa Narodowego i Sportu, Gminy Miasta Torunia oraz Głównego Inspektoratu Sanitarnego, mogą zostać wprowadzone specjalne obostrzenia na terenie obiektów związane z sytuacją epidemiologiczną lub inną noszącą znamiona sytuacji wyjątkowej.

## **VII. Postanowienia końcowe**

1. Zwiedzanie Zamku Krzyżackiego w Toruniu oraz Krzywej Wieży w Toruniu jest dobrowolne i równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.
2. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej oraz do wglądu w kasach biletowych.
3. Osoby z psem asystującym mogą wejść na teren obiektów, przy czym ze względu na historyczny rodzaj zabudowy zwiedzanie niektórych miejsc może być utrudnione.

4. Ze względu na ograniczenia architektoniczne o charakterze historycznym, dostęp do niektórych miejsc może być utrudniony dla osób o ograniczonej wydolności i sprawności ruchowej oraz poruszających się na wózkach inwalidzkich.
5. Na obszarze Zamku nie ma możliwości skorzystania z toalet. Prosimy o korzystanie z toalet miejskich znajdujących się w pobliżu wejścia na teren obiektu.
6. Na terenie obiektów nie ma możliwości zaparkowania samochodów. Wszystkie parkingi znajdujące się w pobliżu są parkingami miejskimi, a Toruńska Agenda Kulturalna nie ma wpływu na wysokość pobieranych opłat.
7. Dziedziniec Zamku jest nierówny i wyłożony kamieniami, a do niektórych miejsc można dostać się tylko ceglаныmi schodami, stąd też zwiedzanie powinno odbywać się w odpowiednim, wygodnym obuwiu.
8. Na terenie obiektów zwiedzający mają prawo wykonywania fotografii pamiątkowych i filmów amatorskich.
9. Wykorzystywanie filmów i fotografii do celów komercyjnych wymaga wcześniejszej zgody Toruńskiej Agencji Kulturalnej.
10. Osoby zachowujące się w sposób, który zagraża bezpieczeństwu innych osób, zakłócające porządek zwiedzania innym zwiedzającym, naruszające ogólnie przyjęte normy zachowania w miejscach publicznych mogą być poproszone o opuszczenie terenów obiektów. W przypadku niezastosowania się do nakazu opuszczenia obiektów, organizator może wezwać służby porządkowe.
11. Toruńska Agenda Kulturalna zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w treści regulaminu. O wszelkich zmianach regulaminu Toruńska Agenda Kulturalna informować będzie za pośrednictwem strony internetowej.
12. Uwagi, skargi i wnioski odnośnie działalności obiektów, jego oferty programowej oraz obsługi zwiedzających i korzystających z usług można zgłaszać drogą elektroniczną na adres e-mail: **zamek@tak.torun.pl**
13. Uszkodzenie lub zniszczenie eksponatu lub elementów architektury obiektów skutkuje koniecznością spisania protokołu, w którym ujęte zostaną dane Zwiedzającego. Po wykonaniu wyceny Toruńska Agenda Kulturalna wystawi fakturę, na podstawie której zostaną uregulowane należności z tytułu uszkodzenia mienia. W przypadku braku zgodny osoby, która dokonała zniszczenia, na spisanie protokołu, Toruńska Agenda ma prawo wezwać na miejsce służby porządkowe w tym Straż Miejską i Policję.
14. Wszelkie sprawy nieujęte w regulaminie rozstrzyga Toruńska Agenda Kulturalna.
15. Regulamin obowiązuje od dnia podpisania do odwołania.

#### **VIII. Ochrona danych osobowych — klauzula informacyjna**

1. Administratorem danych osobowych jest Toruńska Agenda Kulturalna, z siedzibą w Toruniu, ul. Marii Konopnickiej 13/4, 87-100 Toruń. Wszelką korespondencję dotyczącą przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres siedziby.
2. Zwiedzający obiekty oraz uczestnicy biorący udział w wydarzeniach wyrażają zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Toruńską Agendę Kulturalną w celach związanych z zachowaniem zasad bezpieczeństwa.
3. Dane zwiedzających i uczestników będą przetwarzane w ramach uzasadnionego interesu administratora danych osobowych wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla przeprowadzenia wydarzenia i zachowania zasad bezpieczeństwa. Organizator będzie przechowywał dane osobowe w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, w tym w

szczegółności zabezpieczy je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

4. Zwiedzający i uczestnicy wydarzeń mają prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania, żądania ich usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania oraz przenoszenia danych, zgodnie z ograniczeniami wynikającymi z art. 15-21 RODO. Zgodnie z wytycznymi Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego, Ministerstwa Rozwoju oraz Głównego Inspektoratu Sanitarnego usunięcie danych osobowych Uczestników wydarzeń może nastąpić nie wcześniej niż w przeciągu 2 tygodni od daty odbycia się wydarzenia. Uczestnikom przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla ochrony danych osobowych – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Reprezentant zarządcy  
(-) Krystian Kobjaczyk