

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEWODNICKICH I EDUKACYJNYCH NA EKSPOZYCJACH I TRASACH PLENEROWYCH ZAMKU KRÓLEWSKIEGO NA WAWELU

## Preambuła

Mając na względzie absolutną unikatowość Zamku Królewskiego na Wawelu, jako miejsca zajmującego poczesne miejsce w sercach wszystkich Polaków, jak i wielu miłośników kultury na całym świecie, kultywując wielowiekową tradycję źródła inspiracji i wiedzy, zarządzający i pracownicy Zamku dokładają najwyższej staranności w udostępnianiu jego dziedzictwa.

Doceniając ogromne znaczenie pracy Przewodników i Edukatorów przy dostarczaniu pozytywnego wrażenia zwiedzającym ekspozycje i trasy oraz uczestniczącym w zajęciach edukacyjnych i wydarzeniach Zamek Królewski na Wawelu dąży do wypracowania jak najlepszych wzorców długofalowej współpracy z przedstawicielami tych profesji, w celu osiągnięcia najwyższego poziomu świadczonych usług i uczynienia z nich ambasadorów Wawelu.

## §1.

### Postanowienia ogólne

1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - a) Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Przewodnickich i Edukacyjnych na Ekspozycjach i Trasach Plenerowych Zamku Królewskiego na Wawelu, Zamek lub ZKnW – Zamek Królewski na Wawelu – Państwowe Zbiory Sztuki z siedzibą w Krakowie, Wawel 5, 31-001 Kraków,
  - b) Przewodnik – osoba zajmująca się oprowadzaniem turystów po Ekspozycjach bądź Trasach, spełniająca wymogi określone w Regulaminie i posiadająca stosowne upoważnienie wydane przez ZKnW,
  - c) Edukator – osoba zajmująca się prowadzeniem na zlecenie ZKnW lekcji muzealnych, zajęć edukacyjnych bądź innych podobnych wydarzeń,
  - d) Ekspozycja – określony zestaw muzealiów połączony tematycznie, zgromadzony w wydzielonych, określonych pomieszczeniach ZKnW, objęty zbiorczą nazwą (tytułem), którego udostępnianie odbywa się na zasadach określonych przez ZKnW,
  - e) Trasa – ustalony sposób zwiedzania Ekspozycji, zestawu Ekspozycji lub połączonych fragmentów Ekspozycji, definiowany jako odrębna pozycja w cenniku,
  - f) DORT – Dział Obsługi Ruchu Turystycznego ZKnW,
  - g) BR – Biuro Rezerwacji stanowiące część DORT.
2. Regulamin określa w szczególności: organizację współpracy ZKnW z Przewodnikami i Edukatorami w zakresie oprowadzania po wszystkich Ekspozycjach i Trasach, zasady uzyskiwania upoważnienia do świadczenia usług przewodnickich i edukacyjnych na terenie Zamku, prawa i obowiązki Przewodników i Edukatorów.
3. Regulamin obowiązuje wszystkich deklarujących współpracę z ZKnW Przewodników i Edukatorów w zakresie oprowadzania po Ekspozycjach i Trasach oraz prowadzenia zajęć edukacyjnych.

4. W określonych sytuacjach, w szczególności związanych z ochroną zdrowia i życia ludzkiego lub bezpieczeństwa budynków i eksponatów, Dyrektor Zamku może podjąć decyzję o zawieszeniu stosowania Regulaminu w całości lub w części.

## **§2.**

### **Forma współpracy z Przewodnikami i Edukatorami**

1. Zamek współpracuje z Przewodnikami przy realizacji następujących form zwiedzania Ekspozycji i Tras:
  - a) zwiedzanie indywidualne lub grupowe zarezerwowane uprzednio dla danej osoby lub grupy w BR DORT,
  - b) zwiedzanie grupowe zleczone przez BR DORT w ramach oferty zwiedzania z przewodnikiem w cenie biletu,
  - c) zwiedzanie indywidualne lub grupowe z osobą lub grupą przyprowadzoną przez Przewodnika,
2. Zamek współpracuje z Edukatorami przy organizowanych w ramach działalności statutowej zajęciach edukacyjnych i innych podobnych wydarzeniach.

## **§3**

### **Uprawnienia do oprowadzania**

1. Prawo do oprowadzania turystów indywidualnych oraz grup turystycznych po Ekspozycjach i Trasach posiadają Przewodnicy, którzy spełniają następujące kryteria:
  - 1) W odniesieniu do form współpracy, o których mowa w § 2 ust 1 pkt a i b:
    - a) Ukończyli kurs przewodnicki zorganizowany przez Zamek i uzyskali pozytywny wynik egzaminu podsumowującego ten kurs, albo ukończyli kurs przewodnicki organizowany przez podmiot zewnętrzny, o ile jego zakres w części dotyczącej Ekspozycji Zamku, został zaakceptowany przez ZKnW i na tej podstawie uzyskali upoważnienie do oprowadzania wydane przez ZKnW, lub posiadają uprawnienia przewodnika turystycznego uzyskane przed dniem 1 stycznia 2014 r., na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych,
    - b) W ciągu ostatnich trzech lat, co najmniej dziesięć razy wykonali usługę przewodnicką polegającą na oprowadzaniu po Ekspozycjach lub Trasach Zamku, lub uzyskali pozytywny wynik prowadzonego przez ZKnW egzaminu praktycznego. Egzamin taki (organizowany nie rzadziej niż raz na pół roku) polegał będzie na oprowadzeniu po wskazanej Ekspozycji lub Trasie grupy złożonej z pracowników Zamku,
    - c) Uczestniczyli w prowadzonych przez ZKnW szkoleniach z oprowadzania po wszystkich Ekspozycjach i w ten sposób uzyskali certyfikat potwierdzający ten fakt (obowiązek ten dotyczy Ekspozycji nie uwzględnionych podczas trwania kursu lub takich, w przypadku których doszło do dużych zmian w aranżacji)
    - d) Zawrą z ZKnW umowę ramową o współpracy,
    - e) Stale aktualizują kalendarz swojej dostępności w danym miesiącu,
    - f) Potwierdzą otrzymane na dany termin zlecenie, wydane przez BR DORT, zgodnie z obowiązującą procedurą przypisywania zleceń,

- 2) W odniesieniu do formy współpracy, o której mowa w § 2 ust 1 pkt c:
  - a) Spełniają wymogi, o których mowa w § 3 ust 1 pkt 1 ppkt a – c,
  - b) Każdorazowo dokonają zgłoszenia w BR DORT zamiaru przyrowadzenia i oprowadzania turysty indywidualnego lub grupy po Ekspozycjach, najpóźniej na jeden dzień roboczy przed planowaną datą zwiedzania w formie e-mail albo telefonicznej oraz otrzymają jednoznaczne potwierdzenie możliwości wejścia danej osoby lub grupy na Ekspozycję.
2. Zabronione jest oprowadzanie po Ekspozycjach w odniesieniu do których Przewodnik nie uzyskał certyfikatów, o których mowa odpowiednio w ust 1 c
3. ZKnW nie gwarantuje dostępności miejsc na wybrany przez Przewodnika termin.
4. Oprowadzanie odbywa się po wykupieniu zarezerwowanego wejścia dla danej osoby lub grupy wg obowiązującego cennika. Przewodnik otrzymuje bilet bezpłatny.
5. Zamek zastrzega sobie prawo do wprowadzenia dodatkowych wymogów w przypadku oprowadzania osób o specjalnych potrzebach. O zasadach spełniania tych wymogów ZKnW poinformuje wszystkich Przewodników, z którymi zawarł umowy ramowe o współpracy.
6. Zawieranie umów ramowych o współpracy z Przewodnikami odbywa się w oparciu o obowiązujące w Zamku procedury udzielania zamówień publicznych.
7. Za świadczenie usług w okolicznościach wskazanych w § 2 ust 1 pkt a i b Przewodnicy otrzymują wynagrodzenie w wysokości wynikającej z obowiązującego w dniu wykonania usługi zarządzenia Dyrektora ZKnW w sprawie cen usług przewodnickich.

#### **§ 4**

#### **Uprawnienia do prowadzenia zajęć edukacyjnych**

1. Prawo do prowadzenia zajęć edukacyjnych, lekcji muzealnych oraz innych podobnych wydarzeń, organizowanych przez ZKnW w ramach działalności statutowej mają Edukatorzy, którym Zamek każdorazowo zlecił ich przeprowadzenie.
2. W odniesieniu do Edukatorów postanowienia § 3 ust 5 i 6 stosuje się odpowiednio.
3. Nauczyciele, którzy chcą samodzielnie prowadzić lekcje muzealne dla uczniów szkół oraz studentów uczelni wyższych, w których są zatrudnieni, zobowiązani są do zgłoszenia tego faktu w BR DORT najpóźniej na jeden dzień przed terminem planowanej lekcji oraz dokonania rezerwacji dla grupy uczniów bądź studentów, zgodnie z obowiązującymi regułami dokonywania rezerwacji.
4. BR DORT potwierdza dostępność danego terminu. Wstęp na ekspozycję, na której ma być przeprowadzona lekcja, odbywa się na podstawie wykupionych w BR DORT biletów wstępu. Nauczyciel prowadzący lekcję ma prawo do bezpłatnego wstępu na Ekspozycję (jako Opiekun), na której prowadzona będzie lekcja.

#### **§5**

#### **Obowiązki Przewodników i Edukatorów**

1. Przewodnicy i Edukatorzy zobowiązani są do świadczenia usług z zachowaniem najwyższej jakości oraz odpowiednio do:
  - 1) przestrzegania obowiązujących w ZKnW regulaminów i zarządzeń,
  - 2) stałego podnoszenia poziomu swej wiedzy, w szczególności do udziału w szkoleniach organizowanych przez ZKnW,

- 3) aktywnego wykonywania usług przewodnickich, tj. oprowadzania w ciągu każdego kolejnych 12 miesięcy okresu obowiązywania umowy o współpracy:
  - a) w odniesieniu do form współpracy, o których mowa w § 2 ust 1 pkt a i b: co najmniej 20 grup, przy zachowaniu nie więcej niż 3 miesięcznej przerwy między kolejnymi terminami zwiedzania,
  - b) w odniesieniu do formy współpracy, o której mowa w § 2 ust 1 pkt c: co najmniej 10 grup, przy zachowaniu nie więcej niż 3 miesięcznej przerwy między kolejnymi terminami zwiedzania,
- 4) Noszenia stosownego ubioru, w stylu „smart casual” (preferowane jest noszenie pełnego obuwia (półbutów, czółenek, balerinek) oraz zachowanie stonowanych kolorów w noszonych ubiorach (spódnice, spodnie, marynarki, żakiety, rozpinane swetry powinny być w następujących kolorach: czerni, szary, granatowy, zieleń butelkowa, bordo, ecru), jak też stonowanych kolorów i wzorów noszonych koszul i bluzek),
- 5) Noszenia identyfikatora ze zdjęciem, imieniem i nazwiskiem, wystawionego przez ZKnW oraz gotowości okazania dokumentu uprawniającego do oprowadzania,
- 6) Realizacji programu zwiedzania zgodnie z ustalonymi przez ZKnW zakresem merytorycznym i ustaloną długością zwiedzania,
- 7) Zachowania ustalonego porządku zwiedzania, a w szczególności wyznaczonych godzin wejścia na poszczególne Ekspozycje oraz godzin otwarcia ZKnW,
- 8) Sprawnego przeprowadzenia zwiedzających przez Ekspozycje oraz utrzymania dyscypliny wśród tych osób, a w tym zakresie w szczególności do:
  - a) Przygotowania zwiedzających przed wejściem na Ekspozycje przez omówienie zasad zachowywania się w zabytkowych wnętrzach oraz podkreślenie wyjątkowego znaczenia Zamku na Wawelu jako pomnika historii i symbolu ciągłości kultury narodowej,
  - b) Prowadzenia zwiedzających po wyznaczonym kierunku zwiedzania i podporządkowywania się w trakcie oprowadzania wszelkim zaleceniom pracowników Zamku,
  - c) Niedopuszczania do blokowania ruchu zwiedzających w bramach, wejściach do obiektów, wąskich przejściach,
  - d) Zgłoszenia zwiedzających w recepcji Ekspozycji przed wejściem na nią,
  - e) W przypadku konieczności oczekiwania na wejście na Ekspozycję czuwanie nad porządkiem i właściwym zachowaniem zwiedzających,
  - f) W przypadku oprowadzania grupy liczącej więcej niż 8 osób korzystania z systemu słuchawkowego (może być to zestaw własny lub wypożyczony odpłatnie w DORT),
  - g) Każdorazowego monitorowania wielkości grupy, pod kątem zachowania ustalonych przez ZKnW limitów,
  - h) Współpracy z DORT przy tworzeniu harmonogramu obsługi oprowadzania lub prowadzenia zajęć,
  - i) Wypełniania grafika swojej dostępności na każdy kolejny kwartał i jego aktualizacji na kolejny miesiąc do dnia 20 poprzedniego miesiąca,
  - j) W sytuacji konieczności zmiany uprzednio zgłoszonego grafika, pilnego zgłaszania braku dostępności w danym okresie czasu,
  - k) Wskazania zastępstwa, jeśli zgłoszenie braku dostępności nastąpi w dniu, w którym zaplanowane było oprowadzanie,

- l) Bezwłocznego powiadomienia telefonicznie i mailowo BR o zaistniałej nagłej sytuacji uniemożliwiającej oprowadzanie lub prowadzenie zajęć,
  - m) Interweniowania we wszystkich przypadkach nieodpowiedniego zachowania zwiedzających, a w szczególności nieprzestrzegania przez nich zakazów ustanowionych w obowiązujących w ZKnW regulaminach i zarządzeniach.
- 9) Przewodnicy i Edukatorzy przy świadczeniu zleconych im usług podlegają nadzorowi pracowników ZKnW i zobowiązani są do wykonywania ich poleceń.
- 10) Na terenie wzgórza wawelskiego zabroniona jest działalność polegająca na samodzielnym werbowaniu przez Przewodników osób zainteresowanych ofertą wystawienniczą Zamku w celu oferowania im usług.
- 11) Pozostałe obowiązki Przewodników i Edukatorów wskazane są w zawartych umowach o współpracy.

## **§6**

### **Prawa Przewodników i Edukatorów**

1. Zamek zobowiązuje się do zapewnienia Przewodnikom i Edukatorom:
  - a) możliwości udziału w organizowanych przez ZKnW odpłatnych i nieodpłatnych szkoleniach,
  - b) możliwości zakupu wybranych wydawnictw ZKnW z zastosowaniem ustalonego rabatu,
  - c) możliwości zapisania do list mailingowych służących do przekazywania informacji, jak też budowania społeczności Przewodników i Edukatorów,
  - d) możliwości udziału dwa razy w ciągu roku w spotkaniu z dyrekcją oraz kierownikami jednostek organizacyjnych Zamku,
  - e) możliwości korzystania z dedykowanej strefy socjalnej,
  - f) możliwości uzyskania dodatkowego jednego bezpłatnego biletu raz w roku, z wyjątkiem lipca i sierpnia, na każdą z ekspozycji ZKnW.
2. Zamek zobowiązuje się do wystawiania przewidzianych Regulaminem zaświadczeń lub certyfikatów potwierdzających pozytywne zaliczenie stosownych egzaminów albo ukończenie szkoleń.
3. Przewodnicy i Edukatorzy mogą zgłaszać swoje uwagi, wnioski i postulaty w odniesieniu do oferty turystycznej i edukacyjnej ZKnW.
4. Zgłoszenia, o których mowa w ust 3 powinny być dokonywane za pośrednictwem DORT.
5. Pozostałe prawa Przewodników i Edukatorów wskazane są w zawartych umowach o współpracy.

## **§7**

### **Zasady przydzielenia zleceń Przewodnikom**

1. Przewodnik realizujący oprowadzanie w ramach form współpracy, o których mowa w § 2 ust 1 pkt a-b otrzymuje od ZKnW zlecenie na konkretną usługę. Proces przydzielania zleceń poszczególnym Przewodnikom zorganizowany jest następująco:
  - 1) BR DORT w oparciu o wypełniane przez Przewodników deklaracje tworzy stosowny harmonogram dostępności, z uwzględnieniem języków obcych, którymi posługują się konkretni Przewodnicy. Przydział poszczególnych zleceń dla Przewodników będzie dokonywany przez pracowników DORT.

- 2) BR DORT przedstawiał będzie propozycję zlecenia konkretnym Przewodnikom kierując się następującymi kryteriami:
    - a) zadeklarowanej większej dostępności (preferowani będą przewodnicy, którzy deklarują w danym kwartale dostępność minimum 4 dni w każdym tygodniu),
    - b) znajomości języka obcego,
    - c) specjalizacji danego Przewodnika/Edukatora,
    - d) spełnienia innych szczególnych wymagań Zamku uzasadnionych sytuacją faktyczną,
    - e) czasu, który upłynął od daty ostatniego oprowadzania. ZKnW będzie podejmował starania, aby zlecenia rozdzielane były równomiernie wśród Przewodników, którzy zawarli z Zamkiem umowę o współpracy (osoba, która otrzyma zlecenie przy kolejnym zgłoszonym zapotrzebowaniu na usługę przewodnicką będzie uwzględniana w ostatniej kolejności),
  - 3) Wybrany Przewodnik, który otrzymał informację o zleceniu zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jego przyjęcie, jednak nie później niż do godziny 9:00 dnia następnego. Brak potwierdzenia powoduje udzielenie zlecenia innemu Przewodnikowi.
  - 4) Przewodnik ma prawo raz na kwartał obowiązywania umowy o współpracy odmówić przyjęcia zlecenia, bez podawania przyczyn.
  - 5) Przydział poszczególnych zleceń dla Przewodników może odbywać się także przy wykorzystaniu dedykowanego systemu informatycznego.
2. Przewodnik realizujący oprowadzanie w ramach formy współpracy, o której mowa w § 2 ust 1 pkt c nie otrzymuje od DORT zlecenia na wykonanie usługi przewodnickiej. W takim przypadku Przewodnik może przystąpić do oprowadzania po otrzymaniu potwierdzenia w formie e-mail z DORT o dostępności planowanego terminu zwiedzania. Przewodnik po wykupieniu zarezerwowanego wejścia dla oprowadzanych osób wg obowiązującego cennika otrzymuje dla siebie bilet bezpłatny.
  3. ZKnW zastrzega sobie prawo dopuszczania do oprowadzania na wybranych Ekspozycjach tylko Przewodników świadczących usługi dla Zamku na zasadach określonych w § 2 ust 1 pkt a i b Regulaminu.

## **§8**

### **Kontrola świadczenia usług i przypadki zakończenia współpracy z Przewodnikiem lub Edukatorem**

1. Zamek może kontrolować działalność Przewodników i Edukatorów. W przypadku stwierdzenia mniejszej rangi uchybień w zakresie świadczonych usług Zamek może wezwać kontrolowaną osobę do ich usunięcia w wyznaczonym terminie.
2. ZKnW może zakończyć współpracę z Przewodnikiem lub Edukatorem w przypadku:
  - 1) rażącego naruszenia postanowień Regulaminu,
  - 2) podejmowania działań naruszających dobre imię lub wpływających negatywnie na wizerunek Zamku,
  - 3) braku uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez ZKnW,
  - 4) braku aktywności w świadczeniu usług przewodnickich w okolicznościach, o których mowa w § 5 ust 1 pkt 3
3. Zakończenie współpracy ZKnW z Przewodnikiem lub Edukatorem następuje poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu lub odstąpieniu od umowy o współpracy.

4. Pisemne oświadczenie o zakończeniu współpracy (zawierające uzasadnienie decyzji) Zamek przesyła na adres wskazany przez Przewodnika lub Edukatora. Odpowiedzialność za wskazanie prawidłowego adresu ponoszą te osoby.
5. Przewodnikowi lub Edukatorowi, któremu Zamek złożył oświadczenie o zakończeniu współpracy przysługuje prawo złożenia do Dyrektora ZKnW wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy.
6. Wniosek, o którym mowa w ust. 5 składa się w terminie 14 dni od doręczenia oświadczenia Zamku, o którym mowa w ust 4. Wniosek powinien zawierać stanowisko wnioskodawcy dotyczące okoliczności stanowiących podstawę do zakończenia współpracy.
7. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku, o którym mowa w ust 5 Zamek nawiązuje ponownie współpracę z Przewodnikiem lub Edukatorem, na zasadach określonych w umowie o współpracy, która została wypowiedziana lub od której Zamek odstąpił.
8. Rozwiązanie umowy o współpracy lub upływ terminu jej obowiązywania nie stanowią podstawy do wniesienia wniosku, o którym mowa w ust 5 niniejszego paragrafu.

## **§ 9**

### **Zasady świadczenia usług przez Przewodników i Edukatorów w Zamku w Pieskowej Skale**

Postanowienia Regulaminu, za wyjątkiem § 2, § 3 ust 1-4, § 5 ust 1 pkt 3 oraz § 7, stosuje się odpowiednio do świadczenia usług przez Przewodników i Edukatorów w ramach działań podejmowanych na terenie Zamku w Pieskowej Skale.

## **§ 10**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 maja 2021 r., z tym zastrzeżeniem, że do świadczenia usług przewodnickich na ekspozycjach i trasach plenerowych na obszarze Wzgórza Wawelskiego znajduje zastosowanie od 1 lipca 2021.
2. Regulamin podlega ogłoszeniu na stronie internetowej Zamku.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie naruszają zobowiązań stron określonych w umowach o współpracy zawartych przed wejściem w życie Regulaminu.