

Návštěvní řád

Frýdecký zámek – Muzeum Beskyd Frýdek - Místek, příspěvková organizace

Článek I.

Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento návštěvní řád (dále jen „Řád“) upravuje podmínky vstupu, pobytu a chování návštěvníků v prostorách Frýdeckého zámku a v dalších návštěvnických prostorách Muzea Beskyd Frýdek-Místek, příspěvkové organizace (dále jen „Muzeum“), nacházejících se v areálu Frýdeckého zámku.
- 1.2. Řád je závazný pro všechny návštěvníky, a to po celou dobu jejich pobytu v areálu a návštěvnických prostorách Muzea.
- 1.3. Řád je k dispozici na pokladně a může být zveřejněn i v informačních materiálech Muzea.
- 1.4. Návštěvními prostory se rozumí zejména prostory určené pro veřejně přístupnou prohlídku prezentovaných sbírek formou expozic, výstav či doplňkových kulturních a vzdělávacích programů.

Článek II.

Organizace vstupu, vstupné a režim prohlídek

- 2.1. **Standardní otevírací doba** je stanovena Muzeem a je vyvěšena u vstupu do areálu / u pokladny, na webových stránkách, v informačních materiálech Muzea; současně tvoří **Přílohu č. 1** tohoto Řádu. Při akcích se standardní otevírací doba může lišit. O změnách je informováno u vstupu do areálu, u pokladny, na webových stránkách, v informačních materiálech Muzea.
- 2.2. **Prodej vstupenek** je zahájen současně s otevřením pokladny a končí **30 minut před koncem otevírací doby**. Poslední vstup do návštěvnických prostor je možný **30 minut před začátkem polední pauzy nebo koncem otevírací doby**, pokud není u konkrétního programu stanoveno jinak.
- 2.3. **Vstup do expozic, výstav a programů je možný pouze s platnou vstupenkou, kterou je nutné zakoupit předem/ oprávněním ke vstupu podle podmínek Muzea.**
 - 2.3.1. **Ceník vstupného a služeb** vydává Muzeum samostatně; je k dispozici na pokladně a návštěvník je povinen řídit se jeho aktuálním zněním.
- 2.4. Vstupné lze uhradit způsoby umožněnými na pokladně (typicky hotově a platební kartou) či nákupem on-line na webových stránkách muzea. Návštěvník je povinen uplatnit případnou slevu **před zakoupením vstupenky** a na výzvu předložit doklad opravňující ke slevě. Slevy se **nesčítají**, pokud Muzeum nestanoví jinak.
- 2.5. Zakoupením vstupenky návštěvník potvrzuje, že se seznámil s tímto Řádem a zavazuje se jej dodržovat.
- 2.6. Vstupenku lze vrátit nebo vyměnit pouze v odůvodněných případech stanovených Muzeem (typicky při chybě pokladny). Ztracené vstupenky se nenahrazují. Viz obchodní podmínky.



2.7. Návštěvník (případně vedoucí skupiny) je povinen mít platnou vstupenku u sebe po celou dobu prohlídky a na požádání ji předložit zaměstnanci Muzea.

2.8. Nepřenosnost vstupenky: Po zahájení prohlídky nelze vstupenku postoupit jiné osobě.

2.9. Režim prohlídek – bez volného pohybu:

- V objektu frýdeckého zámku se návštěvník pohybuje **výhradně dle organizace Muzea**; v prostorech, kde je stanoven režim prohlídky s průvodcem, je návštěvník povinen držet se skupiny a pokynů průvodce.
- Prohlídky mohou probíhat i bez odborného výkladu, avšak **za doprovodu průvodce / dohledu personálu**.
- U vybraných okruhů je prohlídka přístupná **pouze s průvodcem**, který zajišťuje odborný výklad.
- Prohlídka expozice Zámecký okruh se uskuteční při minimálním počtu dvou návštěvníků.

2.10. Začátky prohlídek jsou stanoveny časovým harmonogramem. Přesné časy jsou uvedeny v provozních informacích Muzea.

2.11. Délka prohlídky může být u okruhů s průvodcem orientačně stanovena. Návštěvník je povinen respektovat pokyny průvodce, zejména ohledně tempa prohlídky a bezpečnosti.

2.12. Návštěvník je povinen opustit výstavní síně / prostory expozic zpravidla nejpozději 10 minut před koncem otevírací doby, není-li stanoveno jinak.

2.13. Skupiny a rezervace:

- Hromadným výpravám lze zajistit rezervaci prohlídky. Podmínkou je objednávka předem (zpravidla nejméně 3 pracovní dny).
- Maximální tolerovaná doba opoždění rezervované skupiny je z provozních důvodů **15 minut**; po uplynutí této doby může být rezervace zrušena.
- Maximální velikost skupiny je zpravidla **30 osob**, nestanoví-li Muzeum pro konkrétní program jinak.

2.14. Individuální požadavky: Specifické žádosti (mimořádné komentované prohlídky, vstup mimo návštěvní dobu, zvláštní formy prezentace apod.) lze zajistit pouze na základě předchozí dohody s pověřenými pracovníky Muzea.

2.15. Změna programu a režimu prohlídek: Muzeum si vyhrazuje právo změnit program, časový harmonogram, trasu prohlídky, průvodcovský okruh, otevírací dobu nebo jiný režim zpřístupnění (včetně dočasného omezení přístupu do části objektu), a to zejména z provozních, bezpečnostních, technických, organizačních nebo mimořádných důvodů.

Článek III.

Základní povinnosti návštěvníků a obecná pravidla chování

- 3.1.** Návštěvníci jsou povinni řídit se pokyny průvodce a všech službu konajících zaměstnanců Muzea a pokyny na informačních a výstražných cedulích.
- 3.2.** Návštěvníci se musí chovat ukázněně a ohleduplně, aby neohrožovali bezpečnost svou ani ostatních a aby nepoškozovali sbírky, expozice, mobiliář či jiné zařízení.
- 3.3.** Verbální či fyzické napadání, vyhrožování, obtěžování, urážení, zastrašování nebo jiné agresivní či nevhodné jednání vůči zaměstnancům Muzea, průvodcům nebo ostatním návštěvníkům je nepřipustné a může být důvodem k odmítnutí vstupu, vykazání návštěvníka a přivolání Policie České republiky.
- 3.4.** Jakékoli poškozování či odcizení sbírek a majetku Muzea je nepřipustné. Škodu je povinen nahradit ten, kdo ji způsobil. Muzeum je oprávněno uplatnit náhradu škody a současně může být věc řešena v rámci přestupkového nebo trestního řízení.
- 3.5.** Za skupinové výpravy odpovídá jejich vedoucí (např. pedagog, vychovatel, vedoucí zájezdu), zejména za kázeň a bezpečnost členů skupiny.
- 3.6.** Vstup je zakázán osobám pod vlivem alkoholu nebo návykových látek.
- 3.6.1.** Má-li zaměstnanec Muzea důvodné podezření, že je návštěvník pod vlivem alkoholu nebo návykových látek, je Muzeum oprávněno odmítnout vstup, případně návštěvníka vyzvat k opuštění prostor Muzea; neuposlechnutí výzvy může být důvodem k vykazání a přivolání Policie České republiky.
- 3.7.** Z bezpečnostních a provozních důvodů může Muzeum omezit počet návštěvníků v jednotlivých prostorách nebo dočasně uzavřít část objektu.

Článek IV.

Děti, školní skupiny a osoby vyžadující doprovod

- 4.1.** Dětem do 14 let je povolen vstup do budovy Muzea pouze v doprovodu zákonného zástupce nebo jiné zletilé odpovědné osoby.
- 4.2.** Doprovod odpovídá za chování, bezpečnost a jednání dítěte a je povinen je po celou dobu pobytu dozorovat.
- 4.3.** Školní skupiny musí být doprovázeny kvalifikovaným pedagogickým doprovodem, který odpovídá za dodržování bezpečnosti a chování žáků a po celou dobu pobytu skupinu dozoruje. Pedagogický doprovod spolupracuje s průvodcem při organizaci prohlídky / programu.

Článek V.

Šatna, zavazadla, kočárky a předměty návštěvníků

5.1. V prostorách vybavených šatnou je návštěvník povinen odložit v šatně:

- předměty o rozměrech větších než 30 × 40 cm nebo delší než 40 cm (např. deštníky, brašny, velké tašky, batohy a zavazadla nošená na zádech),
- svrchní oděv (kabáty a pláště), pokud to vyžaduje režim konkrétních prostor.

5.2. Muzeum může v odůvodněných případech omezit vnášení kočárků do vybraných prostor (např. z důvodu úzkých schodišť, ochrany sbírek, kapacity). Invalidní pomůcky jsou umožněny v rozsahu technických možností objektu.

5.3. Jízdní kola a koloběžky je návštěvník povinen odložit ve stojanu k tomu určeném.

5.4. Muzeum nenese odpovědnost za odložená jízdní kola, deštníky, kočárky ani další osobní věci návštěvníků, pokud je nepřevezme do úschovy dle svých provozních pravidel.

Článek VI.

Bezpečnost, ochrana zdraví a mimořádné události

6.1. Návštěvníci jsou povinni chovat se tak, aby nezavdali příčinu ke vzniku požáru. Viz Požární směrnice

6.2. Při jakékoli mimořádné události (požár, evakuace, bezpečnostní incident apod.) jsou návštěvníci povinni zachovat klid a řídit se pokyny průvodce nebo jiného pověřeného zaměstnance Muzea.

6.3. Jakékoli poranění, nevolnost či újmu na zdraví je návštěvník povinen neprodleně ohlásit nejbližšímu pracovníkovi Muzea.

6.4. Po celé prohlídkové trase, zejména na schodištích a v prostorech se zúženým nebo sníženým profilem, je nutné dbát zvýšené opatrnosti a dodržovat pokyny průvodce.

Článek VII.

Fotografování, natáčení a bezpilotní prostředky

7.1. Fotografování je ve většině prostor Muzea umožněno pro vlastní potřebu návštěvníka, a to bez použití blesku a bez stativu.

7.2. Jakékoli fotografování a užití fotografií pro jiné než osobní účely (např. komerční využití, reklama, publikace apod.) je možné pouze na základě předchozího písemného souhlasu Muzea.

7.3. Videozáznamy / filmování: Pořizování videozáznamů na jakékoli záznamové zařízení je ve všech prostorách Muzea zakázáno. Filmování je možné pouze na základě předchozího písemného souhlasu vedení Muzea.

7.4. Bepilotní prostředky (drony): Létání bezpilotními prostředky v areálu Muzea je zakázáno bez předchozího souhlasu nebo výjimky udělené Muzeem.

Článek VIII.

Zvířata

- 8.1. Vstup se psy a jinými zvířaty do interiérů Muzea je zakázán; výjimku tvoří vodící a asistenční psi.
- 8.2. V areálu zámku / parku je zakázán volný pohyb psů a dalších zvířat; pes musí být po celou dobu na vodítku.
- 8.3. Muzeum je oprávněno z bezpečnostních důvodů (zejména při zvýšené návštěvnosti, při akcích nebo při důvodné obavě o bezpečnost osob či majetku) požadovat, aby měl pes nasazen náhubek, případně návštěvníka se psem z areálu vykázat.
- 8.4. Ustanovení o náhubku se neuplatní na vodící a asistenční psy, pokud by tím došlo k omezení výkonu jejich činnosti; tím nejsou dotčeny pokyny personálu k zajištění bezpečnosti v konkrétní situaci.

Článek IX.

V areálu a prostorách Muzea je zakázáno

9.1. V areálu a prostorách Muzea je zakázáno:

- rušit ostatní návštěvníky nebo výklad průvodce hlukem (včetně hlasitých telefonátů, hlasitého poslechu hudby apod.),
- dotýkat se vitrín a vystavených předmětů a manipulovat s muzejními předměty bez svolení,
- psát či malovat po zdech, stěnách nebo je jinak poškozovat,
- jíst a pít v expozicích a výstavách, není-li určeno jinak,
- kouřit (včetně elektronických cigaret), používat otevřený oheň a jakékoli pyrotechnické výrobky,
- požívat alkoholické nápoje a jiné omamné či návykové látky,
- odhazovat odpadky a jinak znečišťovat prostory,
- tábořit, vylepovat plakáty nebo jinak narušovat klid a pořádek,
- jakkoli poškozovat vegetaci, přemisťovat mobiliář Muzea, dotýkat se hasicích přístrojů a zabezpečovacích zařízení,
- vstupovat mimo vymezené trasy, opouštět vymezenou trasu prohlídky nebo vzdalovat se od skupiny vedené průvodcem,
- vjíždět do budovy na kolečkových bruslích, koloběžkách a obdobných prostředcích (s výjimkou kočárků a invalidních pomůcek),
- vnášet do objektu jakékoli sečné, bodné a střelné zbraně, výbušniny a jiné nebezpečné předměty,
- vstupovat osobám v silně znečištěném, nedostatečném nebo nevhodném oděvu,
- vjíždět bez povolení Muzea do areálu frýdeckého zámku a přilehlých prostor motorovým vozidlem.

9.2. Osoby porušující Řád mohou být z prostor Muzea vykázány.

Článek X.

Kamerový systém a pořizování fotografií Muzeem

10.1. Prostory Muzea mohou být z bezpečnostních důvodů monitorovány kamerovým systémem.

10.2. Muzeum může pořizovat fotografie a videozáznamy z akcí a provozu pro dokumentační a propagační účely. Informace o zpracování osobních údajů poskytne Muzeum prostřednictvím informačních materiálů / na vyžádání.

Článek XI.

Odpovědnost, sankce a ukončení prohlídky

11.1. Muzeum neodpovídá za škody vzniklé v důsledku nerespektování tohoto Řádu.

11.2. Při nedodržení Řádu, bezpečnostních pravidel nebo pokynů zaměstnanců může být prohlídka průvodcem nebo jiným pověřeným pracovníkem předčasně ukončena bez náhrady vstupného.

11.2.1. Pokud jednání návštěvníka vykazuje znaky agresivity, vyhrožování, obtěžování nebo jiné formy nevhodného chování, které ohrožuje bezpečnost osob nebo majetku, je Muzeum oprávněno návštěvníka okamžitě vykázat a dle okolností přivolat Policii České republiky.

11.3. Při závažném porušení Řádu (zejména při poškození majetku nebo sbírek) může Muzeum uplatnit náhradu škody a současně může být věc řešena v rámci přestupkového nebo trestního řízení.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

12.1. Vedení Muzea si vyhrazuje právo změnit návštěvní dobu, program nebo režim prohlídek nebo rozhodnout o uzavření objektu či jeho části zejména z provozních, bezpečnostních, technických, organizačních nebo mimořádných důvodů.

12.2. Tento Řád nabývá účinnosti dnem **20. 3. 2026**.

12.3. Tímto se ruší předchozí návštěvní řád Muzea pro objekt Frýdeckého zámku v rozsahu, v jakém je s tímto Řádem v rozporu.

Muzeum Beskyd Frýdek-Místek,
příspěvková organizace
Hluboká 66
738 01 Frýdek-Místek
DIČ: CZ00095630, IČ: 095630

Mgr. Lukáš Lisník
Ředitel Muzea Beskyd Frýdek-Místek, p.o.

Příloha č. 1: Otevírací doba

Otevírací doba: celoročně

Pondělí: ZAVŘENO

Úterý: 9:00-12:00 12:30-17:00 hodin

Středa: 9:00-12:00 12:30-17:00 hodin

Čtvrtek: 9:00-12:00 12:30-17:00 hodin

Pátek: 9:00-12:00 12:30-17:00 hodin

Listopad-Duben

Sobota, neděle, svátky 13:00-17:00 hodin

Květen–Říjen

Sobota, neděle, svátky 10:00-17:00 hodin

Prodej vstupenek končí 30 minut před koncem otevírací doby

Příloha č. 2: Kontakty

Telefon: 558 628 001

Mobilní telefon: 733 269 323

Email: pokladna@muzeumbeskyd.com