

## **PRAVILA ZA POSJETITELJE I KUĆNI RED**

### **KONCERTNE DVORANE VATROSLAVA LISINSKOG (KDVL-a)**

#### **ULAZAK NA DOGAĐAJE**

Ulazak posjetiteljima u Koncertnu dvoranu Vatroslava Lisinskog dopušten je uz važeću jednokratnu ili višekratnu ulaznicu organizatora koju provjerava biljeterska služba KDVL-a. Posjetitelj zatečen u KDVL-u bez ulaznice bit će udaljen iz KDVL-a.

Nakon što posjetitelj napusti KDVL, njegova ulaznica prestaje vrijediti i ona nije prenosiva na drugu osobu. Posjetitelj koji ne poštuje pravila o ulaznicama i pokuša zlouporabu, bit će udaljen iz KDVL-a.

Nije dopušten ulazak posjetiteljima koji su pod vidljivim utjecajem alkohola ili drugih opijata, posjetiteljima s kućnim ljubimcima, kao ni onima na rolama, s biciklima, romobilima i neprimjerenim predmetima.

#### **ULAZNICE**

##### **Prodaja ulaznica**

Ulaznice za događaje u organizaciji KDVL-a prodaju se *online* isključivo preko stranica [www.lisinski.hr](http://www.lisinski.hr) i [www.ulaznice.hr](http://www.ulaznice.hr), a iznimno i preko drugih ovlaštenih prodavatelja ulaznica, a to je posebno naznačeno na našim mrežnim stranicama uz svaki događaj.

Prije svake kupnje ulaznica, kupac se treba informirati na službenoj stranici Koncertne dvorane Vatroslava Lisinskog o prodajnim mjestima te cijenama ulaznica za svaki događaj. Ulaznice nije moguće rezervirati.

Posjetitelji su dužni prije potvrde internetske kupnje ulaznica provjeriti sve podatke o željenu događaju, datumu i vremenu izvedbe jer naknadne reklamacije ne prihvaćamo.

Osobe u invalidskim kolicima imaju pravo na besplatne ulaznice za sva javna događanja u KDVL-u, dok osoba u njihovoj pratnji plaća 50 % cijene odabrane kategorije ulaznice za konkretni događaj (osim ako za pojedini događaj nije navedeno drukčije). Svoju besplatnu ulaznicu osobe u invalidskim kolicima mogu telefonski rezervirati na blagajni KDVL-a.

### **Povrat ulaznica**

U skladu s odredbom članka 86. stavak 1. točka 12. Zakona o zaštiti potrošača, **kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora (povrat ili zamjenu ulaznice).**

### **Zamjena ulaznica**

Iznimno, ulaznice se mogu zamijeniti za isti događaj za ulaznice iste ili više cjenovne kategorije do najkasnije jedan radni dan prije održavanja programa. Naknada za zamjenu ulaznice koja se obavlja na blagajni KDVL-a iznosi 3,5 % + PDV od cijene ulaznice. Ako se zamjena ulaznice za isti događaj za istu ili višu cjenovnu kategoriju provodi preko ovlaštene stranice *online* prodaje ulaznica, naknadu i ostale uvjete usluge definira ovlašteni prodavatelj ulaznica.

### **Otkazivanje događaja**

Kupac može ostvariti pravo na povrat sredstava isključivo u slučaju otkazanog događaja. Povrat je moguć u **roku 60 dana** na mjestu gdje je ulaznica kupljena i na način kako je kupljena.

### **Program**

Posjetitelji kupnjom ulaznica prihvaćaju mogućnost promjene izvođača, programa i/ili termina izvedbe.

KDVL odgovara za programe u vlastitoj produkciji, a za ostale programe u cijelosti odgovaraju njihovi organizatori (reklamacije, povrat novca od kupljenih ulaznica za otkazane programe i sl.).

### **PRAVILA PONAŠANJA u KDVL-u**

**Pušenje u svim prostorijama KDVL-a je zabranjeno.**

Ulazak u službene prostorije i u garderobe izvođača nije dopušten.

Pristup izvođačima, uzimanje autograma ili uručivanje osobnih darova dopušteno je samo uz odobrenje organizatora, a prema uputama službene osobe.

## **Garderoba/unošenje stvari i opreme**

U prostore gledališta dvorana posjetiteljima je zabranjeno unošenje kaputa, jakni, balonera, vjetrovki, kišnih kabanica, kapa, šešira, kišobrana, putnih torbi, planinarskih i sportskih ruksaka, glazbenih instrumenata i kutija s glazbenim instrumentima, uređaja za neovlašteno snimanje (foto-, audio- ili videooprema) te hrane, boca, limenki, čaša, oružja, pirotehničkih sredstava, cvijeća i ostalih predmeta za koje će službena osoba na ulazu procijeniti da nisu primjereni.

Korištenje garderobe je obvezno i ne naplaćuje se.

Za svaki odjevni predmet posjetitelj dobiva jedan garderobni broj s kojim će svoj odjevni predmet preuzeti po završetku programa.

Za nepohranjene, a izgubljene stvari ne odgovaramo.

U slučaju gubitka garderobnog broja, izgubljeni broj se nakon sastavljanja zapisnika naplaćuje 7,5 eura (56,50 HRK).

U prostore gledališta dvorana posjetiteljima nije dopušteno unošenje ni korištenje opreme za snimanje (foto-, audio-/videooprema). Posjetitelji koji budu zatečeni s navedenom opremom bit će udaljeni iz prostora KDVL-a.

U gledalište je zabranjeno unositi cvijeće i ostale darove za izvođače.

## **Odvijanje programa**

Posjetiteljima koji zakasne na početak programa ulazak je dopušten prema odluci službene osobe u trenucima u kojima neće ometati program i druge posjetitelje, a u slučaju ulaska u Veliku dvoranu, isključivo kroz gornju galeriju. Posjetitelji koji zakasne na početak programa bit će smješteni na za to predviđena mjesta na gornjoj tribini kako ne bi ometali odvijanje programa i druge posjetitelje.

## **Mobilni telefoni i snimanja**

Posjetitelji su dužni prije ulaska u dvorane ugasiti mobilne telefone i sve uređaje koji proizvode svjetlosne ili zvučne signale te ih tijekom programa ne smiju rabiti.

Neovlašteno snimanje za vrijeme programa nije dopušteno.

Posjetitelj koji svojim ponašanjem ometa praćenje ili izvođenje programa (zvuk ili svjetlo mobitela, snimanje, razgovor i sl.) bit će udaljen iz gledališta.

Nije dopušteno uručivati darove izvođačima na pozornici.

## **Snimanje zvuka i slike ovlaštenih osoba**

Ulaskom u dvorane posjetitelji prihvaćaju radijsko i televizijsko snimanje programa koje je dogovorio organizator te da kao dio publike budu snimljeni slikovno ili zvučno.

U slučaju da radijske ili televizijske ekipe ili fotografi kojima je organizator odobrio pristup ometaju posjetitelje u praćenju programa, službena osoba KDVL-a opomenut će ih sukladno ovim Pravilima. KDVL ne može preuzeti odgovornost za njihovo postupanje.

## **Prigovori**

Sukladno članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, svi pisani prigovori mogu se predati osobno u poslovnim prostorijama Koncertne dvorane Vatroslava Lisinskog, putem pošte na adresu Trg Stjepana Radića 4, Zagreb, odnosno putem elektroničke pošte na e-adresu [prigovor@lisinski.hr](mailto:prigovor@lisinski.hr).