

Návštěvní řád Domu kultury Ostrov, příspěvkové organizace

Preambule

Dům kultury Ostrov považuje spokojenost zákazníků za svou prioritu. Aby jim byl dopřán příjemný zážitek z návštěvy našeho zařízení, je nutné respektovat níže uvedená pravidla.

Tento provozní a návštěvní řád stanovuje základní pravidla pro Návštěvníky (dále jen „Návštěvník“) filmového nebo jiného představení či akce provozované Domem kultury Ostrov, příspěvková organizace (dále jen „DKO“) a veškeré zákazníky s cílem zajistit jejich bezpečnost, ochranu zdraví a majetku.

Obecné informace

1. Návštěvní řád blíže vymezuje a upřesňuje povinnosti Návštěvníků jako smluvní strany z tzv. nepojmenované smlouvy uzavírané dle § 1746 odst. 2, popřípadě kupní smlouvy uzavírané dle § 2709 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku či jiného smluvního vztahu.
2. Provozovatel provozuje svou činnost na následujících adresách:
 - a) Dům kultury Ostrov, Mírové náměstí 733
 - b) Stará radnice Ostrov, Staré náměstí 46
 - c) Klášterní areál Ostrov, Klášterní 141/D
 - d) a ve venkovních prostorech města Ostrov blíže nespecifikovaných
3. Návštěvní řád je umístěn ve vstupním vestibulu DKO a na webu www.dk-ostrov.cz, kde se s ním mohou návštěvníci seznámit.
4. Návštěvním řádem se řídí Návštěvník jakékoli akce provozované provozovatelem.
5. Návštěvník je povinen se s tímto návštěvním řádem v jeho plném rozsahu seznámit ještě před zakoupením vstupenky na filmové představení, divadelní představení, či na jinou akci DKO. Zakoupením vstupenky Návštěvník potvrzuje, že se s návštěvním řádem důkladně seznámil, rozumí mu, a zavazuje se jej dodržovat.
6. Návštěvník DKO se musí chovat tak, aby nezpůsobil poškození objektu DKO a nebo škodu na zdraví či majetku ostatních osob.
7. Návštěvník plně odpovídá za dodržování návštěvního řádu nezletilou osobou nebo osobou s omezenou svéprávností, kterou doprovází. Návštěvník je povinen včas a vhodnou formou takovou osobu o pravidlech upravených v návštěvním řádu poučit a na jejich dodržování přiměřeně dohlížet.
8. Jakékoli porušení návštěvního řádu může být důvodem k vykázání Návštěvníka ze sálu a případně i z prostor DKO bez nároku na vrácení vstupného či jakékoliv jiné kompenzace nebo náhrady škody. To se vztahuje i na Návštěvníka doprovázejícího nezletilou osobu nebo osobu s omezenou svéprávností, která pravidla návštěvního řádu poruší.
9. V případě potřeby může Návštěvník kontaktovat vedoucího zaměstnance, a to prostřednictvím ostatních zaměstnanců provozovatele.
10. Provozovatel si vyhrazuje právo tento návštěvní řád kdykoli změnit. Změna je účinná zveřejněním nové verze návštěvního řádu.

Vstupenka

1. Vstupenky na akce pořádané či konané v DKO lze zakoupit na www.dk-ostrov.cz, v Infocentru DKO, pokladnách v Klášterním areálu a Staré radnici nebo prostřednictvím pořadatele akce.
2. Vstupenky na akce DKO zakoupíte také vždy 30 minut před začátkem akce v Infocentru DKO.
3. Rezervaci vstupenky lze provést pouze v období, kdy jsou vstupenky na akci v prodeji. Rezervace vstupenky platí 2 dny (48 hodin) od vytvoření, není-li pořadatelem stanoveno jinak. Online rezervace lze provést nejpozději 4 dny před konáním akce. Není-li rezervace ve stanovené lhůtě uhrazena, vstupenka je uvolněna dále do prodeje.
4. Do sálu lze vstoupit jen s platnou vstupenkou a to nejdříve 30 minut před začátkem akce, není-li pořadatelem uvedeno jinak. Po skončení představení je Návštěvník povinen sál bez zbytečného odkladu opustit.
5. Návštěvník je povinen být připraven předložit vstupenku ke kontrole zaměstnanci provozovatele na jeho výzvu po celou dobu představení. V případě, že Návštěvník takové výzvě nevyhoví, je zaměstnanec provozovatele oprávněn jej z prostor DKO vykázat.
6. Vstupenka platí jen na akci, den, hodinu a místo uvedené na vstupence a je platná pouze nepoškozená, nepozměněná a čitelná. V případě poškození, zničení, ztráty nebo krádeže nebude vstupenka nahrazena novou a nebude poskytnuta jiná kompenzace.
7. Zakoupená vstupenka je nevratná a nevyměňuje se.
8. Vstupenky mohou mít podobu papírové vstupenky zakoupené na předprodejním místě, QR kódu doručeného na e-mailovou adresu na displeji mobilního telefonu nebo vytištěné pdf přílohy e-mailového potvrzení online nákupu ve formátu A4.
9. Každá vstupenka je unikátní. Na základě načtení čárového nebo QR kódu má nárok na vstup na akci pouze ten návštěvník, který se vstupenkou přijde jako první. Každé další načtení stejného kódu je neplatné.
10. Vstupenka funguje zároveň jako vrácenka. Návštěvník se jí musí prokázat při opouštění prostor konání akce i při opětovném návratu.
11. Prodej vstupenek se uzavírá 15 minut po zahájení představení.
12. Vstupenka je daňovým dokladem ve smyslu zákona 235/2004 Sb. o DPH ve znění pozdějších předpisů. Vstupenka je ceninou a její padělání je považováno za trestný čin.

Slevy na vstupném

1. Slevy na vstupném poskytuje pořadatel akce, který také určuje podmínky pro poskytnutí slevy Návštěvníkovi.
2. Pokud se pořadatel akce v DKO rozhodne udělit slevu na vstupném seniorům, studentům nebo dětem, tak za
 - a) seniora považuje osobu starší 65 let věku,
 - b) studenta považuje osobu do 26 let studující denní studium, která je držitelem platné ISIC karty nebo dokladu (vydaného školou) s fotografií Návštěvníka a vyznačeným obdobím studia,
 - c) dítě považuje osobu od 3 do 15 let, není-li stanoveno jinak

3. Sleva se poskytuje ZTP/P + nutný doprovod ve výši 50% a to pouze na akce pořádané DKO, kromě kina.

Kulturní a společenské akce a představení

1. Návštěvník je povinen dostavit se na začátek představení včas tak, aby nerušil ostatní Návštěvníky. V případě pozdního příchodu jsou zaměstnanci provozovatele oprávněni usadit Návštěvníka na jiné sedadlo v sále tak, aby nebyli rušeni ostatní Návštěvníci. Návštěvník je vždy povinen obsadit v hledišti pouze místo uvedené na vstupence. V případě, že se na takové místo nelze z jakéhokoli důvodu usadit, Návštěvník neprodleně osloví některého ze zaměstnanců provozovatele a bude se řídit jeho pokyny.
2. Bude-li Návštěvník zaměstnancem provozovatele usazen na jiné místo, než jaké je uvedeno na vstupence, nemá nárok na slevu nebo vrácení vstupného.
3. Z bezpečnostních důvodů je během představení zakázáno zdržovat se v sále na jiném místě než na sedadle v hledišti.
4. Provozovatel nedoporučuje navštěvovat kulturní akce dětem do tří let věku. Výjimkou jsou představení určená přímo pro dětského diváka. Návštěva dětí do tří let je povolena pouze v doprovodu a za stálé kontroly Návštěvníka – dospělé a plně svéprávné osoby.
5. Návštěvník nesmí rušit ostatní Návštěvníky během představení nad míru obvyklou pro daný charakter představení a publik.
6. Kromě představení pro děti, mohou představení a projekce obsahovat neslušné, násilné, urážející či jinak problematické scény. Představení též mohou být v některých úsecích velmi hlasité, intenzivní zvukové či obrazové pasáže mohou vycházet překvapivě a zprudka.
7. Provozovatel nenese žádnou zodpovědnost za obsah představení, reklam a upoutávek. Každý Návštěvník je povinen předem zvážit, zda jemu či jím doprovázenému dítěti nemůže návštěva vybraného představení přivodit újmu, zejména je pak Návštěvník povinen zvážit, zda je pro osobu mladší 12 let vhodná návštěva kinematografického představení označeného jako nevhodné pro děti do 12 let.
8. Návštěvníkovi je zakázáno účastnit se kinematografického představení, pokud nesplňuje věkovou hranici přístupnosti stanovenou výrobcem nebo distributorem audiovizuálního díla ve smyslu ust. § 4 písm. c) a d) zák. č. 496/2012 Sb., o audiovizu. Každý Návštěvník je povinen na vyzvání prokázat zaměstnanci provozovatele, že splňuje věkovou hranici pro návštěvu kinematografického představení.
9. Filmové představení končí až po promítnutí závěrečných titulků. Diváci odchází, až se v hledišti rozsvítí. Chrání tím svoji bezpečnost.
10. Při projekci 3D filmu budou Návštěvníkům zapůjčeny 3D brýle, které nelze použít k jinému účelu než projekci v kině. Při 3D projekci nesmí Návštěvník opustit s brýlemi promítací sál. Pokud sál opustí, odevzdá brýle pracovníkovi kina a při návratu si je opět vyzvedne. Od převzetí do vrácení brýlí zodpovídá návštěvník za zapůjčené brýle a je povinen je vrátit v takovém stavu v jakém je převzal. Pokud návštěvník brýle nevrátí nebo poškodí, zaplatí jejich plnou cenu, tj. 1.340,- Kč, aby mohly být zakoupeny brýle nové.
11. Urážlivé nebo jinak nepřiměřeně rušivé chování v prostorách DKO může mít za následek okamžité vyvedení Návštěvníka nebo celé skupiny Návštěvníků z prostor DKO bez nároku na náhradu vstupného. Totéž platí pro Návštěvníky se ztlačeně zanedbanou osobní hygienou.
12. Únikové východy jsou Návštěvníci oprávněni použít pouze v případě evakuace sálu nebo budovy.

Změna termínu / Zrušení akce / Vracení vstupného

1. Pořadatel si vyhrazuje právo na změnu programu. O změně programu pořadatel informuje bezodkladně na webu www.dk-ostrov.cz, facebooku či vitrínkách před DKO, přičemž se držitel vstupenky zavazuje ověřit si platnost programu před konáním akce.
2. Na vrácení vstupného má kupující právo jedině v případě, že je akce zrušena před jejím zahájením nebo ke zrušení dojde méně než 30 minut po jejím zahájení, nebo v případě, že nesouhlasí se změnou termínu akce. Náhrada zvláštních nákladů se neposkytuje.
3. Vstupné v případech uvedených v bodě 2 tohoto článku, je nárokovatelné max. do 30 dnů od uveřejnění změny programu. Vracení vstupenek je možné pouze v Infocentru DKO na Mírovém náměstí. Při zrušení akce, na kterou je zakoupena vstupenka online, je vstupné vráceno automaticky na účet kupujícího.
4. Provozovatel je oprávněn přerušit nebo zrušit představení v případě, že Návštěvník odmítá uposlechnout výzvy zaměstnance provozovatele k opuštění prostor v případě jeho nevhodného chování. Takový Návštěvník je plně odpovědný za škodu vzniklou provozovateli a dalším Návštěvníkům představení.
5. Při přerušení představení, které nelze předvídat (výpadek el. proudu, apod.) vzniká nárok na vrácení vstupného jen tehdy, jestliže bylo představení či filmová projekce odehrána jen do poloviny.

Fotografování, pořizování audio a video záznamů

1. V průběhu konání akce či během představení je přísně zakázáno pořizovat jakékoliv zvukové či obrazové záznamy, včetně jejich přenosu jakýmkoliv způsobem. V případě porušení tohoto článku se Návštěvník vystavuje možnému trestně-právnímu či jinému právnímu postihu dle platných právních předpisů České republiky.
2. Pořadatel akce, vystupující umělci a provozovatel objektu si vyhrazují právo fotodokumentace a audio a video záznamu akce. V případě zhotovení fotografických a audio a video záznamů během akce nebo v souvislosti s ní souhlasí Návštěvník akce s využitím svého obrazu nebo podobizny pro dokumentační, komerční a propagační účely bez finanční náhrady.

Co je v DKO zakázáno

1. Do sálu je zakázáno vnášet jiné věci, než které je nezbytné či obvyklé nosit při sobě. Zejména je zakázáno vnášet jakékoli nebezpečné předměty či zbraně. V prostorách DKO je rovněž zakázáno používání sportovního a zábavního vybavení, např. kolečkových bruslí, skateboardu atd. Návštěvník je povinen respektovat pokyny zaměstnanců provozovatele a takové vybavení případně umístit na místě dle jejich pokynů.
2. Je zakázáno vstupovat do prostor DKO pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných a psychotropních látek, jakož i kouřit a užívat omamné a psychotropní látky. Zákaz kouření se týká i elektronických cigaret a tabákových strojků.
3. Vstupovat do objektu se zvířaty, vyjma asistenčních psů doprovázejících Návštěvníka se zdravotním postižením.
4. Konzumace potravin a alkoholických i nealkoholických nápojů zakoupených mimo DKO je ve všech prostorách DKO zakázáno. Je zakázáno vnášet do prostor kina jakékoliv teplé pokrmy.
5. Návštěvníkům je zakázán vstup do prostor vyhrazených pouze zaměstnancům provozovatele.

Šatna pro návštěvníky a zodpovědnost za odložené věci

1. Návštěvníci DKO berou na vědomí, že by neměli nechávat v šatně cenné věci, finanční hotovost, doklady, telefony a jiné cennosti, neboť provozovatel DKO nemůže ověřovat a evidovat při převzetí věcí do úschovy jejich obsah.
2. Nalezené věci v sálech a prostorách DKO je možné uložit či vyzvednout v Infocentru DKO.

Kamerový systém

Návštěvník DKO bere na vědomí, že objekt a prostory v objektu jsou pro účely zajištění ochrany zdraví a bezpečnosti osob a ochrany majetku monitorovány kamerovým systémem.

Hlášení škod, závad, úrazů

Připomínky, které se týkají provozu představení (teplo v sále, rozbité či ušpiněné sedačky apod.) se hlásí v IC. Jakýkoli úraz, který se stane během promítání v kině či jiného představení se hlásí okamžitě v IC, kde bude sepsán Záznam o úrazu. V případě poškození oděvu návštěvníka vadným zařízením DKO či ztrátě, je potřeba tuto skutečnost nahlásit v IC, kde bude proveden zápis, který se bude individuálně řešit.

Tento návštěvní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho zveřejnění, ke kterému došlo dne 1. 6. 2021.