



Temeljem članka 28. Statuta Koncertne dvorane Vatroslava Lisinskog (urudžbeni broj 2479/4-22 od 25. 11. 2022. godine) ravnateljica donosi

UVJETE PRODAJE I KORIŠTENJA ULAZNICA

PODACI O PRODAJNOM MJESTU:

KONCERTNA DVORANA VATROSLAVA LISINSKOG

Trg Stjepana Radića 4, 10000 Zagreb

OIB: 54493774760

MB: 3282228

MBS: 080390087

www.lisinski.hr

Kontakt:

Tel.: +385 (0)1 6121 166

E-mail: blagajna@lisinski.hr

RADNO VRIJEME BLAGAJNE KONCERTNE DVORANE VATROSLAVA LISINSKOG

- Ponedjeljak: 13:00 – 20:00 sati (pauza od 16:00 do 16:30)
- Utorak – petak: 10:00 – 20:00 sati (pauza od 12:30 do 13:00 i od 16:00 do 16:30)
- Vikendom jedan sat prije početka programa.

Blagajnu je moguće telefonski kontaktirati radnim danima od 13:00 do 16:00 sati.

Koncertna dvorana Vatroslava Lisinskog zadržava pravo izmjene radnog vremena.

O eventualnim izmjenama informacije će biti dostupne na službenoj mrežnoj stranici KDVL-a.

ULAZAK NA DOGAĐANJA

Ulazak posjetiteljima u Koncertnu dvoranu Vatroslava Lisinskog (u daljnjem tekstu: KDVL) dopušten je isključivo uz valjanu jednokratnu ili višekratnu ulaznicu, koju provjerava ovlašteno osoblje KDVL-a. Nakon početka programa, ulazak može biti ograničen ili omogućen isključivo u prikladnom trenutku tijekom izvedbe, sukladno odluci organizatora ili osoblja KDVL-a.

Posjetitelj je odgovoran za svoje ponašanje te je dužan poštivati prava, sigurnost i dostojanstvo drugih posjetitelja, kao i Uvjete prodaje i korištenja ulaznica, Pravila za

posjetitelje i Kućni red KDVL-a. Posjetitelj koji ne poštuje navedena pravila ili zloupotrijebi odnosno pokuša zloupotrijebiti ulaznicu bit će udaljen iz KDVL-a bez prava na povrat novca.

PRODAJA ULAZNICA

Ulaznice za događanja u organizaciji KDVL-a i drugih organizatora prodaju se na blagajni KDVL-a i *online* isključivo putem službene mrežne stranice www.lisinski.hr. Preporučujemo da se prije svake kupnje kupac informira na službenoj mrežnoj stranici KDVL-a o kategorijama i cijenama ulaznica, datumu, vremenu održavanja, programu i izvođačima za svako događanje jer naknadne informacije nije moguće uvažiti.

Ulaznice nije moguće rezervirati, osim u slučajevima posebno navedenima od strane organizatora.

Svaka ulaznica ujedno je i račun.

U slučaju potrebe za R1 računom, njegovo izdavanje potrebno je zatražiti na blagajni **prije kupnje ulaznice**. Kod *online* kupnje, zahtjev za izdavanje R1 računa potrebno je podnijeti **prije izvršene kupnje**, uz prethodno ispunjavanje odgovarajućeg obrasca.

KDVL ne odgovara za izgubljene, ukradene, oštećene ili neovlašteno umnožene ulaznice. U slučaju neovlašteno umnožene ulaznice, valjanom se smatra prva ulaznica očitana pri ulasku.

Preprodaja ulaznica u komercijalne svrhe bez prethodnog odobrenja KDVL-a nije dopuštena. KDVL zadržava pravo poništenja ulaznica za koje postoji opravdana sumnja da su predmet neovlaštene preprodaje ili zlouporabe.

OSOBE S INVALIDITETOM

Osobe s invaliditetom, uz predocjenje Nacionalne, odnosno Europske iskaznice za osobe s invaliditetom, ostvaruju 30 % popusta na cijenu odabrane kategorije ulaznice, dok osoba u njihovoj pratnji ima pravo na besplatnu ulaznicu, osim ako za pojedino događanje nije navedeno drukčije.

Osobe u invalidskim kolicima mogu telefonski rezervirati ulaznicu putem blagajne KDVL-a.

U Velikoj dvorani nalazi se devet (9) pozicija osiguranih za osobe u invalidskim kolicima, a u Maloj dvorani dvije (2).

Ostvarivanje navedenih pogodnosti može biti uvjetovano raspoloživošću odgovarajućih mjesta i organizacijom pojedinog događaja.

NAČINI PLAĆANJA

Na blagajni KDVL-a ulaznice se mogu platiti gotovinom te debitnim i kreditnim karticama Mastercard, Maestro, Visa, Premium Visa i Diners.

Pri *online* kupnji ulaznica plaćanje je moguće isključivo kreditnim i debitnim karticama Mastercard, Maestro, Visa, Premium Visa i Diners.

Prije potvrde narudžbe, kupac ima mogućnost vidjeti ukupan iznos koji je dužan platiti.

UVJETI KUPNJE

Povrat ulaznica

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

Kupnja putem interneta i isporuka elektroničke ulaznice

Kod *online* kupnje kupac je odgovoran za točnost podataka koje unese tijekom postupka kupnje, uključujući adresu elektroničke pošte. Kupoprodajni ugovor smatra se sklopljenim u trenutku kad kupac zaprimi potvrdu o uspješno izvršenom plaćanju i izdavanju ulaznice putem elektroničke pošte.

Naknade

Kupac pristaje na plaćanje dodatne naknade za uslugu obrade transakcije za *online* kupnju ulaznica u iznosu od 2,50 eura (uključen PDV).

Naknada za izdavanje ulaznice je nepovratna s obzirom na to da je usluga generiranja i izdavanja ulaznice u cijelosti izvršena, čak i u slučajevima otkazivanja ili odgode događanja.

Prihvatanjem ovih uvjeta kupac potvrđuje da je razumio ovu odredbu te da neće moći ostvariti povrat naknade za generiranje i izdavanje ulaznice u slučaju otkazivanja ili odgode događanja ili raskida njegova ugovora s organizatorom zbog bilo kojeg drugog zakonitog razloga.

Kupac ne plaća dodatne naknade za ulaznice kupljene na blagajni KDVL-a.

Isporuka elektroničke ulaznice

Nakon uspješno provedene kupnje kupcu se dostavlja elektronička ulaznica, odnosno omogućuje mu se njezino preuzimanje na način naveden tijekom postupka kupnje.

Kupac je dužan čuvati elektroničku ulaznicu i osigurati njezin prikaz prilikom ulaska na događaj.

Ako kupac ne može preuzeti elektroničku ulaznicu zbog tehničkog problema za koji je odgovoran KDVL ili pružatelj usluge *online* prodaje, dužan je kontaktirati prodajnu službu KDVL-a putem blagajne@lisinski.hr. KDVL će u takvom slučaju, bez dodatnog troška za kupca, poduzeti mjere kako bi kupcu omogućio pristup kupljenoj ulaznici, uključujući ponovnu dostavu ulaznice ili drugi odgovarajući način preuzimanja.

Ako se problem ne može riješiti na navedeni način, KDVL će s kupcem dogovoriti odgovarajuće rješenje, uz poštivanje prava kupca koja proizlaze iz ugovora i važećih propisa.

PROGRAM

Uz svaki događaj na službenoj mrežnoj stranici, uz informacije o programu, naveden je i organizator događaja.

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 za kupljene ulaznice za otkazane ili odgođene programe i sl.).

OTKAZIVANJE ILI PROMJENA TERMINA DOGAĐANJA

Kupac može ostvariti pravo na povrat sredstava isključivo u slučaju otkazivanja ili odgode događanja. U slučaju promjene termina događanja, kupljene ulaznice vrijede za novi termin, osim ako organizator ne odredi drukčije. Povrat sredstava moguće je ostvariti u roku od 60 dana od dana objave otkazivanja događanja, na prodajnom mjestu i načinom plaćanja kojim je ulaznica kupljena, osim ako organizator ne odredi drukčije.

PRIGOVOR

Prema članku 10. Zakona o zaštiti potrošača, svi pisani prigovori mogu se predati osobno u poslovnim prostorijama KDVL-a, poštom na adresu Trg Stjepana Radića 4, Zagreb, odnosno elektroničkom poštom na e-adresu prigovor@lisinski.hr.

SIGURNOST PLAĆANJA KREDITNIM KARTICAMA

Tajnost podataka kupaca zaštićena je i osigurana primjenom najnovije verzije TLS enkripcije. Stranice za naplatu putem interneta osigurane su protokolom *Secure Socket Layer* (SSL) sa 128-bitnom enkripcijom podataka. SSL enkripcija je postupak šifriranja podataka radi sprječavanja neovlaštenog pristupa pri njihovu prijenosu. Time je omogućen siguran prijenos informacija te onemogućen nedopušten pristup podacima u komunikaciji između korisnikova računala i *WSPay* servisa te obratno.

- *WSPay* servis i financijske ustanove razmjenjuju podatke uporabom virtualne privatne mreže (VPN), koja je zaštićena od neovlaštenog pristupa.
- *Monri Payment Gateway* je certificiran prema PCI DSS Level 1 sigurnosnom standardu propisanom Visa i Mastercard pravilima.
- Trgovac ne pohranjuje brojeve kreditnih kartica niti su oni dostupni neovlaštenim osobama.

IZJAVA O PRIVATNOSTI

KDVL se obvezuje štititi osobne podatke kupca te prikuplja i obrađuje samo podatke nužne za kupnju ulaznica, izdavanje računa, komunikaciju s kupcima i ispunjenje zakonskih obveza, sukladno važećim propisima o zaštiti osobnih podataka. Podaci su dostupni isključivo ovlaštenim djelatnicima i poslovnim partnerima kojima su nužni za obavljanje posla te se čuvaju primjenom odgovarajućih sigurnosnih mjera.

Kupac može odabrati želi li primati marketinške obavijesti KDVL-a. Više informacija o obradi osobnih podataka i pravima kupaca dostupno je u Politici privatnosti na <https://www.lisinski.hr/hr/politika-privatnosti/>.

ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanjem na snagu ovih Uvjeta prodaje i korištenja ulaznica stavljaju se izvan snage Uvjeti prodaje i korištenja ulaznica od 19. 5. 2026. godine, Urudžbeni broj: 1693/1-26.

Ovi Uvjeti prodaje i korištenja ulaznica stupaju na snagu prvi dan nakon dana objave na oglasnoj ploči Koncertne dvorane Vatroslava Lisinskog.

Urudžbeni broj: 2534/1-26

U Zagrebu, 26.08.2026.

RAVNATELJICA

Nina Čalopek



