

- 1. PLATNOST**
 - 1.1. Tato organizační směrnice je platná ode dne vydání.
- 2. ÚČEL**
 - 2.1. Účelem této organizační směrnice (přílohy) je stanovení návštěvního řádu provozoven Science centra iQLANDIA, tedy science centra iQLANDIA, Nitranská 10, 460 07 Liberec III – Jeřáb a science centra iQPARK, Nitranská 1, 460 07, Liberec III – Jeřáb.
- 3. ZKRATKY a POJMY**

IQL	iQLANDIA, o. p. s.
ŘS	ředitel společnosti
OS	organizační směrnice
SC	science centrum
DM	dětské muzeum

Hlavní budova budova SC na adrese Nitranská 10, 460 07 Liberec III – Jeřáb
- 4. Návštěvní řád**
 - 4.1. Obecná ustanovení
 - 4.1.1. Science centrum iQLANDIA sestává z provozoven science centrum iQLANDIA a science centrum iQPARK. Zkratkou SC se v textu rozumí obě tyto provozovny.
 - 4.1.2. Provozovatelem Science centra iQLANDIA (dále jen SC) je obecně prospěšná společnost iQLANDIA, Nitranská 410/10, 460 07 Liberec III – Jeřáb zapsaná v rejstříku obecně prospěšných společností u KS v Ústí n. L. oddíl O, vložka 108. IČ 25444565.
 - 4.1.2. Provozovatelem gastronomického zařízení a obchodu se suvenýry je obecně prospěšná společnost iQLANDIA, Nitranská 410/10, 460 07 Liberec III – Jeřáb zapsaná v rejstříku obecně prospěšných společností u KS v Ústí n. L. oddíl O, vložka 108. IČ 25444565.
 - 4.1.3. Tento návštěvní řád se vztahuje na návštěvníky obou objektů SC. Zaměstnanci a dodavatelé se řídí provozním řádem.
 - 4.2. Návštěvní doba
 - 4.2.1. Pobyt v SC je možný pouze v čase provozní (otevřicí) doby, která je zveřejněna v kalendáři na webových stránkách www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz.
 - 4.2.2. Provozovatel si vyhrazuje právo přerušit nebo ukončit prodej vstupenek a omezit vstup do SC z důvodu naplnění jeho kapacity.
 - 4.2.3. Změna návštěvní doby vyhrazena a změna oznámena na webových stránkách www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz a na vstupních dveřích do SC.
 - 4.3. Vstupné, vstupenky a rezervace
 - 4.3.1. Vstupné se řídí platným ceníkem SC, který je zveřejněn na webu www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz.
 - 4.3.2. Vstupenky je možné zakoupit na pokladně SC, na webu www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz, v předprodejích a u vybraných partnerů.
 - 4.3.3. Platnost vyznačená na vstupence není označením otevírací doby SC a je podřízena vždy zveřejněné otevírací době, a to datumově i časově. Platnost vstupenek nelze prodloužit. Vstupenka do planetária má vyznačenu platnost vždy na konkrétní čas a sedadlo a lze ji uplatnit výhradně v uvedeném termínu projekce a nejspíše v čas vyznačený jako začátek projekce. Po začátku projekce nelze majitele vstupenky vpustit do sálu. Provozovatel může uzdat vstupenku ve stejný den v jiný čas pod podmínkou volného místa v sále, nejříve však v čas začátku představení.
 - 4.3.4. Vstupenka (vyjma permanentek) je označena unikátním čárovým kódem a lze použít pouze jednou, po načtení turniketem je zneplatněna. Jakékoli kopírování vstupenky není povoleno a držitel vstupenky se tímto jednáním vystavuje nebezpečí zneužití a zneplatnění vstupenky cizí osobou.
 - 4.3.5. Režim permanentek se řídí ceníkem SC.
 - 4.3.6. Pro vstup do planetária je nutná rezervace. Vstupenky do planetária zakoupené na pokladně SC nebo na webu www.iqlandia.cz jsou povinně místenkové.
 - 4.3.7. Držitelé volných vstupenek do planetária nebo vstupenek bez časové rezervace jsou povinni zarezervovat si včas místenku na konkrétní čas a sedadlo. Bez časové rezervace není vstupenka do planetária platná. Rezervace vstupu do planetária je možná pouze do vyčerpání kapacity hlediště a SC negarantuje držitelům volných vstupenek nebo vstupenek bez časové rezervace možnost rezervovat místenku v požadovaný čas.
 - 4.3.8. Za platnou vstupenku se nepovažuje vstupenka zneužitá – např. dětský tarif využitý dospělou osobou, skupinový tarif, pokud nevstupuje skupina atp.
 - 4.5. Hromadné návštěvy
 - 4.5.1. Hromadné výpravy a školní skupiny mají možnost získat slevu ze vstupného, pokud se zarezervují prostřednictvím on-line formuláře na webu www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz nebo telefonou.
 - 4.5.2. Za skupinu osob vstupujících na hromadnou vstupenku odpovídá po celou dobu vždy její vedoucí, učitel nebo pověřená osoba.
 - 4.5.3. Nezletilí návštěvníci, kteří jsou součástí hromadné skupiny, povinně odkládají zavazadla nad rozměry 20x30 cm (kabelky) do šatní klece.
 - 4.6. Vstup do SC
 - 4.6.1. Vstup a pobyt v SC je podmíněn dodržováním zákonů, vyhlášek a dalších podzákoných norem a interních předpisů provozovatele SC – obecně prospěšné společnosti iQLANDIA, předešlých tohoto Návštěvního řádu a Provozního řádu SC. Tyto dokumenty jsou k dispozici u pokladny SC a dále na adrese www.iqlandia.cz resp. www.iqpark.cz.
 - 4.6.2. Vstup do SC je možný pouze s platnou vstupenkou v příslušné hodnotě nebo po prokázání se dokladem umožňujícím bezplatný vstup.
 - 4.6.3. Zakoupením vstupenky návštěvník souhlasí s Návštěvním řádem SC. Reklamaci vstupenky je možné uplatnit pouze před vstupem do placené zóny SC.
 - 4.6.4. Vstupenka je platná pouze pro jednorázový vstup v provozní době, po opuštění prostor je třeba zakoupit vstupenku novou.
 - 4.6.5. Do SC je návštěvníkům zakázáno vstupovat se zvířaty vyjma asistenčních psů pro tělesné postižené.
 - 4.6.6. Dětem mladším 12 let je vstup povolen pouze za doprovodu osoby starší 18 let, která je po celou dobu za dítě odpovědná. Za nezletilé děti bez doprovodu odpovídá jejich zákonný zástupce.
 - 4.6.7. Jednotlivé části expozic mohou mít věkově omezený limit vstupu, což je vyznačeno u vstupu do expozice.
 - 4.6.8. Přednostní vstup je poskytován skupinám, resp. návštěvníkům předem objednaným s rezervací na konkrétní čas dané akce jako např. science show na objednávku, projekce planetária atp.
 - 4.6.9. Návštěvníci vstupující do SC bez rozměrných zavazadel. Pro odložení zavazadel a oděvů mohou využít šatny, uzamykatelné klece nebo samoobslužné boxy.
 - 4.6.10. Do SC není dovoleno vnášet jakýkoli alkohol, sklo či skleněné předměty, drogy, toxické a omamné látky, nadměrná zavazadla, zbraně (bodné, sečné, stříelné apod.), nůžky, výbušné látky (trhaviny, třaskaviny a výbušné hořlaviny), hořlaviny, jízdní kola, koloběžky (aj. dopravní prostředky či sportovní pomůcky a náčiní) a jiné nebezpečné předměty, které by mohly způsobit škodu na zdraví nebo majetku, jak SC, tak návštěvníků. O nebezpečnosti jednotlivých předmětů má právo rozhodnout pracovník SC.
 - 4.6.11. Provozovatel je oprávněn odepřít vstup osobám, u nichž je důvod se domnívat, že jejich návštěva by mohla narušit veřejný pořádek, bezpečnost, ohrozit zdraví vlastní či jiných osob, majetek, čistotu prostor či vzbuzovat veřejné pohoršení.

- 4.6.12. Provozovatel je oprávněn odepřít vstup (nebo v průběhu návštěvy vykázat bez náhrady) osobám důvodně podezřelým z opilosti, osobám pod vlivem omamných prostředků, osobám v silně znečištěném oděvu či osobám, jež by svým zápachem či asociálním vystupováním mohly ohrozit ostatní návštěvníky či majetek.
- 4.6.13. Do SC vstupuje každý na vlastní nebezpečí. Rovněž účast na workshopech a science show je na vlastní nebezpečí. Aktivní účast na science show a workshopech nemusí být povolena osobám se zdravotním omezením jako například osobám s kardiostimulátorem, těhotným ženám, osobám s alergickými reakcemi atp.
- 4.6.14. Návštěvník experimentuje s jednotlivými didaktickými exponáty výhradně způsobem uvedeným v návodu, se kterým je povinen se před započítím každého experimentu seznámit. Při experimentování si vždy počíná opatrně a zejména ohleduplně k ostatním návštěvníkům.

- 4.7. Případná omezení**
 - 4.7.1. Bezplatný doprovodný program je poskytován návštěvníkům do dosažení kapacity a je nenáročný.
 - 4.7.2. Provozovatel je oprávněn dočasně bez náhrady vyřadit z provozu (užívání) exponáty a části expozic, výjimečně i celé expozice, které jsou poškozeny, v opravě, revizi, rekonstrukci či inovovány.

4.8. Povinnosti návštěvníka

Návštěvník je povinen:

- 4.8.1. Chovat se tak, aby nedocházelo k poškození SC, jeho expozic, exponátů či jeho vybavení, a dále je povinen zachovávat čistotu a pořádek.
- 4.8.2. Chovat se tak, aby neohrozil zdraví svoje, ostatních návštěvníků a pracovníků SC.
- 4.8.3. Zacházet s interaktivními exponáty ohleduplně a standardním způsobem, tzn. výhradně dle příložených návodů. Jiné zacházení je považováno za porušení Návštěvního řádu se všemi, i právními důsledky.
- 4.8.4. Řídit se pokyny pracovníků SC. Při neuposlechnutí pokynu nebo zákau vydaného v zájmu bezpečnosti návštěvníků, ochrany objektu a exponátů, může být návštěvník vykázán z objektu bez náhrady vrácení vstupného. Kromě toho se návštěvník vystavuje postihu podle obecní právních předpisů.
- 4.8.5. Ihned nahlásit pracovníkům SC závalu ohrožující bezpečnost osob nebo závalu hrožící poškozením majetku.
- 4.8.6. Zpozoruje-li zranění jakékoli osoby, uvědomit o tom pracovníky SC.
- 4.8.7. Ihned hlásit pracovníkům SC vlastní úraz a s pracovníkem SC provést zápis o úrazu. Hlášení úrazů probíhá na pokladně SC, následně je sepsán protokol s vedoucím lektorem ve službě.

Je zakázáno:

- 4.8.8. Jakékoli manipulace či zacházení s exponáty, artefakty, výzdobou a jinými, které nejsou určeny k používání, nebo které jsou označeny jako nefunkční.
- 4.8.9. Klouzat se, běhat, odkládat cokoli na exponáty.
- 4.8.10. Kouření a manipulace s otevřeným ohněm ve všech prostorách SC s výjimkou vyhrazených prostor. Přísný zákaz kouření platí rovněž na střeších SC.
- 4.8.11. Vstupovat do prostor veřejnosti nepřístupných.
- 4.8.12. Psát a malovat po zdech, stolech, exponátech, vitrínách atd. nebo je jinak poškozovat.
- 4.8.13. Svým chováním rušit, obtěžovat nebo jinak omezovat ostatní návštěvníky (používáním radiopřijímačů, přehrávačů a používáním mobilního telefonu, nebo jiným hlukem, zápachem apod.)
- 4.8.14. Vnášení jídla a pití do prostor expozic a planetária.
- 4.8.15. Jezdit na kolečkových bruslích, na jízdní kole, koloběžce, skateboardu apod. Jízdní kola mohou návštěvníci zanechat ve stojanu před hlavním vchodem do budovy.
- 4.8.16. Pít vodu z exponátů včetně bazénů a fontány. Voda není pitná a je chemicky ošetřena.
- 4.8.17. Konzumace jídla a nápojů je v SC povolena pouze na vyhrazených místech restaurace a na lavičkách na chodbách v interiéru nebo v exteriéru.
- 4.8.18. Je přísně zakázáno využívat zařízení a exponáty k jiným než v návodu popsáním účelům. Zejména je přísně zakázáno šplhat po lanech exponátů, konstrukcích exponátů i budovy, houpat se, věšet se na zavěšené předměty a exponáty, pohybovat s nimi atp. Je přísně zakázáno narušovat zakrytování exponátů, elektroinstalace, vodoinstalace, vsunovat části těla nebo předměty do rozvodových částí a dalších částí exponátů k tomu neurčených a v návodu vysloveně nejménovaných. Jiným než předepsaným používáním předmětů a exponátů návštěvník vědomě ohrožuje zdraví své i dalších osob a je nepřipustné. Tímto jednáním se návštěvník dopouští závažného porušení návštěvního řádu a vědomě ohrožuje zdraví a majetek své i dalších návštěvníků. Předměty a exponáty SC jsou konstruovány pro použití výhradně dle návodu a provozovatel nenese odpovědnost za poškození zdraví nebo majetku při použití jiném.
- 4.8.19. Je přísně zakázáno házet jakékoli předměty ze spirály, schodišť, oken nebo střechy, naklánět se přes zábradlí, parapety atp.
- 4.8.20. Porušení zákazu je považováno za hrubé porušení Návštěvního řádu se všemi důsledky.

4.9. Fotografování, videozáznamy, vnitřní kamerový systém

- 4.9.1. V SC je povoleno fotografování a pořizování videozáznamů. Jakékoli obrazové a zvukové záznamy pořízené v SC se nemohou bez svolení společnosti iQLANDIA, o.p.s. použít pro komerční účely. Neoprávněné použití, přenos nebo reprodukce loga nebo chráněné ochranné známky SC je zakázáno.
- 4.9.2. Každá osoba vstupující do SC souhlasí, bez dalšího upozornění, s bezplatným využitím svého obrazu nebo podobizny jako součásti jakéhokoli obrazového záznamu, přenosu či reprodukce v rámci zobrazení celé nebo části SC pro dokumentární účely SC.
- 4.9.3. Návštěvník bere na vědomí, že celý objekt SC i s přílehlými plochami je monitorován průmyslovými kamerami a pořizován záznam. Záznam je SC oprávněno poskytnout Policii ČR a dalším orgánům.

4.10. Lektori

- 4.10.1. Lektor je zástupcem provozovatele SC v expozicích. Dbá na dodržování Návštěvního řádu a odpovídá za udržení pořádku v expozici. V případě problémů okamžitě zjedná nápravu a informuje nadřízené pracovníky.
- 4.10.2. Lektor dbá na to, aby návštěvníci s exponáty zacházeli standardním způsobem dle příložených návodů na jejich použití.
- 4.10.3. Lektor na vyžádání nebo i z vlastní iniciativy napomáhá návštěvníkovi při řešení problémů souvisejících s obsluhou interaktivních exponátů, případně podá vysvětlující informace.
- 4.10.4. Lektor je oprávněn návštěvníka, který porušuje tento řád, upozornit na tuto skutečnost, případně jej vyzvat ke zjednání nápravy.
- 4.10.5. Lektor má právo návštěvníka, který hrubě nebo soustavně porušuje Návštěvní řád, vykázat ze SC. V takovém případě nemá návštěvník právo na vrácení vstupného.
- 4.10.6. Lektor je povinen dohlížet na to, aby v prostorách SC nebyly odloženy předměty a věci, které by opravňovaly k podezření, že se jedná o nástrahy teroristů.

4.11. Ztráty a nálezy, šatna

- 4.11.1. V prostoru SC iQLANDIA jsou k odkládání věcí určeny výlučně uzamykatelné skříňky, šatní klece a v hlavní budově i šatna, pokud je v daný den obsazena personálem. SC neodpovídá za předměty odložené v jiných než k tomu

- určených prostorách, kterými jsou výhradně šatna SC (v případě, že je v daný den obsazena personálem) a samoobslužné boxy. SC neodpovídá za peníze ani cenné předměty jako fotoaparáty, kamery, peněženky, šperky atp. odložené v šatně nebo samoobslužných boxech. Tyto cenné předměty je přísně zakázáno v šatně a boxech uschovávat a návštěvník je povinen zanechat si cenné předměty po dobu trvání prohlídky SC u sebe nebo požádat obsluhu o uložení cenné věci do trezoru.
- 4.11.2. SC neodpovídá za předměty uložené v šatních boxech, pokud nedošlo k násilnému proniknutí do šatního boxu. Odpovědnost za šatní box nese návštěvník, který je povinen šatní box řádně zabezpečit uzamčením a přesvědčit se o zabezpečení boxu.
- 4.11.3. SC neodpovídá za předměty uložené v šatních klecích, pokud nedošlo k násilnému proniknutí do šatní klece. Odpovědnost za šatní klec nese vedoucí skupiny, který je povinen šatní klec řádně zabezpečit uzamčením a přesvědčit se o zabezpečení klece.
- 4.11.4. Při ztrátě klíčku od šatního boxu nebo šatní klece vydá obsluha náhradní šatní klíček, a to na základě identifikace obsahu boxu před jeho otevřením, předložením občanského průkazu návštěvníka nebo jeho zákonného zástupce (učitele), sepsání protokolu o otevření boxu a uhrazení poplatku 100 Kč jako náhrady za nezbytnou výměnu zámku.
- 4.11.5. Při ztrátě šatního žetonu – dokladu od věcí uložných v šatně vydá obsluha uložené věci na základě předchozí identifikace uložených věcí, předložení občanského průkazu a sepsání protokolu o vydání věcí při ztrátě žetonu a uhrazení poplatku 50 Kč jako náhrady na nezbytné pořízení nového žetonu.
- 4.11.6. Nalezené předměty se odevzdávají na pokladně SC nebo lektorovi.
- 4.11.7. Nalezené předměty jsou SC předávány majiteli, pokud je možno majitele identifikovat. V případě nemožnosti majitele nalezeného předmětu identifikovat, jsou předávány magistrátu statutárního města Liberec.
- 4.11.8. Ztrátu lze nahlásit nebo se o případném nalezení informovat přímo na pokladně SC nebo na tel. číslech centra.
- 4.11.9. Nalezený předmět SC předá na základě přesné identifikace poptávaného předmětu na základě předložení občanského průkazu nebo na písemné vyžádání (vyplnění formuláře) zasláním na adresu majitele předmětu doporučeně.

4.12. Parkoviště u hlavní budovy

- 4.12.1. Parkoviště není hlídáno.
- 4.12.2. Parkování před SC je povoleno do obsazení vyznačených parkovacích ploch bílým šrafováním.
- 4.12.3. V případě naplnění kapacity je možno využít ploch vyznačených modrým šrafováním.
- 4.12.4. Je zakázáno parkování mimo vyznačené parkovací plochy. Zcela nepřipustné je pak parkování na žlutě ohraničených plochách, jako je nástupní prostor pro hasiče.
- 4.12.5. Nerespektováním těchto zásad se návštěvník vystavuje nebezpečí odtahení vozidla na vlastní náklady.
- 4.12.6. Parkoviště je zpoplatněno. Zvýhodněný poplatek za parkovné je možné uhradit zároveň se zakoupením vstupenky na pokladně SC v otvírací době, nejpozději však 15 minut před ukončením provozu pokladen. Parkovací poplatek v plné výši je možno uhradit též na automatické pokladně parkoviště.
- 4.12.7. Návštěvník je povinen uchovat parkovací lístek pro výjezd.
- 4.12.8. Provozní doba parkoviště je denně od 8 do 22 hodin. Mimo provozní dobu parkoviště je areál uzavřen. V případě vícedenního stání je třeba požádat vedení centra o povolení parkování.
- 4.12.9. Provozovatel neodpovídá za odcizení zaparkovaných vozidel nebo jejich vybavy, za ztrátu nebo poškození věcí v zaparkovaných vozidlech, za škodu, kterou řidič na parkovišti způsobil jinému řidiči.
- 4.12.10. Na parkoviště je zákaz vjezdu vozidel ve špatném technickém stavu. Na parkovišti je zakázáno bez souhlasu provozovatele provádět jakoukoli údržbu nebo čištění auta. Zakázáno je rovněž vyprazdňovat koše autobusů do kontejnerů na odpad centra či nádob na drobný odpad.
- 4.12.11. Na parkovišti je zakázáno bez povolení provozovatele provádět jakoukoli reklamní činnost, vyzdět s reklamními nosiči, produkovat zvukovou reklamu atp.

4.13. Odpovědnost za škody

- 4.13.1. Návštěvník, který způsobí v SC svým zaviněním jakoukoliv škodu, je povinen ji nahradit podle obecně platných předpisů.
- 4.13.2. Při hromadné návštěvě školních skupin, zájmových či jinak organizovaných skupin odpovídá za skupinu doprovázející pedagog, při ostatních hromadných návštěvách vedoucí či průvodce skupiny.
- 4.13.3. iQLANDIA, o.p.s. neodpovídá za škody způsobené na majetku a zdraví návštěvníků, pokud budou způsobeny nezodpovědným přístupem ostatních přítomných osob nebo vlastním jednáním v rozporu s tímto návštěvním řádem nebo zdravým rozumem.
- 4.13.4. Odpovědnost provozovatele SC za případné škody vzniklé návštěvníkům prokazatelně během prohlídky SC a vinou jeho pracovníků se řídí obecně platnými předpisy.
- 4.13.5. Náhrada veškerých škod způsobených návštěvníkem bude vymáhána podle příslušných platných právních předpisů České republiky.

4.14. Krizové situace

- 4.14.1. Krizové situace jsou vyhlášeny akustickým signálem a hlášením.
- 4.14.2. V případě evakuace objektu SC je každá osoba v té chvíli pobývající v objektu povinna dodržovat evakuační řád a řídit se pokyny pověřených osob řídicích evakuaci.
- 4.14.3. V případě krizové situace nevzniká nárok na vrácení vstupného. V případě krátkodobé situace je návštěvníkovi umožněno dokončit návštěvu po skončení krizové situace. V případě nemožnosti pokračovat v návštěvě je návštěvníkovi poskytnuta volná vstupenka stejného druhu.

4.15. Závěrečná ustanovení

- 4.15.1. Za porušení návštěvního řádu a za způsobené škody odpovídá návštěvník provozovateli SC podle obecně platných právních předpisů.
- 4.15.2. Návštěvník, který opakovaně návštěvní řád poruší, bude trvale vykázán z veškerých prostor a akcí SC.
- 4.15.3. Přání, pochvaly, náměty a připomínky mohou návštěvníci zaslat na e-mail: info@iqlandia.cz. Návštěvník má právo obrátit se rovněž na provozního manažera/vedoucího lektora, tel.: 734 691 438.
- 4.15.4. Návštěvník má právo reklamovat služby. K reklamaci slouží formulář, který na vyžádání obdrží na pokladně.
- 4.15.5. Okolnosti tímto návštěvním řádem neupravené se řídí platným právním řádem České republiky.

Schválil a vydal 20. 12. 2017



Mgr. Pavel Coufal,
ředitel společnosti iQLANDIA, o. p. s.