

Kedves Látogató!

Köszöntjük a Hagyományok Házában!

Kérjük, belépés előtt szíveskedjenek figyelmesen elolvasni a Hagyományok Háza alábbi Házirendjét!

HÁZIREND

HAGYOMÁNYOK HÁZA

I. Bevezető rendelkezések

1. A Hagyományok Háza (a továbbiakban úgy is, mint: HH vagy Intézmény) székhelyeként szolgáló **Budai Vigadó** állami tulajdonba tartozó, műemléki védelem alatt álló épület, amely:
 - színháztermében a Hagyományok Háza saját produkciói mellett befogadó színházként más társulatok előadásainak is helyt ad,
 - állandó és időszakos kiállítások, továbbá
 - egyéb helyiségeiben számos más rendezvény (például táncház, fogadások, oktatás, kézműves-foglalkozások stb.) helyszíne,
 - könyvtári és egyéb szolgáltatások nyújtására szolgáló helyiségeket tart fenn.A pincészeti bemutatóterre (Nagy Lajos terem) a kiállításokra vonatkozó rendelkezések irányadók.
2. A Magyar Népi Iparművészeti Múzeum (a továbbiakban: Múzeum) népi iparművészeti tárgyak egyedi gyűjteménye; helyiségei múzeumpedagógiai foglalkozásoknak és különböző egyéb eseményeknek is helyt adnak. A Martin György Szakkönyvtár folklór tematikájú nyilvános szakkönyvtár.
3. Ön
 - (i) a **Budai Vigadó**, valamint a **Múzeum** 1101 Budapest, Corvin tér 8. szám alatti épületébe;
 - (ii) a Hagyományok Háza kültéri rendezvényeiretörténő **belépésével, a rendezvényen történő részvétellel elfogadja a jelen Házirendben foglalt szabályokat.**

A Házirend szabályai közül csak a Budai Vigadóra, vagy csak a Múzeumra vonatkozó rendelkezéseket a szövegben jelezzük, a pontos helyszín megjelölése nélküli mondatok mindkét funkciót ellátó épületre, valamint a kültéri rendezvényekre vonatkoznak.

4. Kérjük, a kellemes és biztonságos látogatás érdekében tartsa be a Házirend előírásait; óvjuk együtt egymást és értékeinket!

II. Nyitvatartás

5. A Budai Vigadó épülete, a Könyvtár és a Múzeum az Intézmény weboldalán közzétett nyitvatartási időben, ettől eltérő időpontban tartott rendezvény esetén annak végéig tart nyitva.
6. Az általános nyitvatartási időn kívül szervezett rendezvények esetén az Intézmény rendezvényenként egyedileg határozza meg a látogatható területeket, illetve igénybe vehető szolgáltatásokat.
7. A rendezvények, foglalkozások beltéri helyszíneit, valamint a kiállítások, bemutatók terét az épület zárása előtt 10 perccel kérjük elhagyni, hogy elegendő idő álljon rendelkezésre a ruhatárban elhelyezett értékek átvételére.
8. Látogatóink a Corvin téren található jegypénztár nyitvatartási idejéről a Hagyományok Háza weboldalán tájékozódhatnak.

III. Belépés

9. A hatályos jogszabályi előírások és a biztonság maximális fenntartása érdekében a rendezvényekre, illetve az épületekbe és az egyes helyiségekbe belépők létszámát a Hagyományok Háza az esetleges jogszabályi korlátozásokon túl is maximalizálhatja.
10. A rendezvényeken kizárólag betegség tüneteit nem mutató, magát egészségesnek érző személy vehet részt, illetve az intézmény épületeibe csak ilyen személy léphet be.
11. A Hagyományok Háza munkatársa (pl. ügyeletes, biztonsági őr) a belépést megtilthatja, illetve a belépő a Hagyományok Háza munkatársa felszólítására köteles a rendezvény helyszínét, valamint az épületet elhagyni, amennyiben rajta betegség tünete (orrfolyás, köhögés stb.) észlelhető.
12. A bejáratnál, közönségforgalmi terekben az automata kézfertőtlenítő berendezések használata javasolt.
13. A Hagyományok Háza – akár beltéri, akár kültéri – rendezvényein, programjain (ideértve a kiállításokat, előadásokat, oktatást és a Hagyományok Háza helyszínein zajló, más által szervezett programokat is; a továbbiakban együttesen úgy is, mint: „rendezvények”) a látogatók saját felelősségükre vehetnek részt. A „látogató” kifejezés alatt jelen Házirend értelmezésekor bármely rendezvényt, eseményt látogató néző, vendég, illetve a rendezvény létrehozásában közreműködők (technikai személyzet, fellépő) egyaránt értendő. Más személy, szervezet által szervezett rendezvénynek minősül különösen: a Hagyományok Háza egyes helyiségeit terembérleti szerződés alapján használó szerződő partner által szervezett bármely program, előadás, egyéb esemény.
14. Jelen Házirend hatálya a valamely rendezvényre érkező látogatók mellett kiterjed a Hagyományok Háza épületeibe egyéb célból (például vendégként, szerződő partnerként munkavégzés céljából vagy más okból) az intézmény helyiségeibe belépő természetes személyekre is (együttesen úgy is, mint: „belépők” vagy „látogatók”).
15. A Budai Vigadó „nyitott ház”: az épület nagyközönség számára is nyitva álló közösségi terei ingyenesen látogathatóak, csak egyes rendezvényekre, kiállításokra, illetve a színházi előadások megtekintéséhez kell belépőjeggyel rendelkezni. A Múzeum érvényes belépőjeggyel, a pincszinti bemutatóterem (Nagy Lajos

terem) e mellett csak muzeológus kíséretében látogatható. A belépőjeggyel, egyéb díj ellenében látogatható programjainkról, jegyárakról, a lehetséges kedvezményekről, a térítésmentes eseményekről látogatóink a Hagyományok Háza weboldalán (<https://hagyomanyokhaza.hu>) tájékozódhatnak.

Az épület nagyközönség számára is nyitva álló közösségi terein kívüli helyiségei, így a rendezvény termek csak előre egyeztetett időpontban vagy épületbejárás keretében látogathatók. Jóváhagyott látogatói igény hiányában a biztonsági személyzet nem jogosult a rendezvénytermekeket kinyitni és bemutatni.

16. Belépőjeggyel látogatható programok esetén kérjük, belépőjegyét minden esetben őrizze meg a látogatás végéig, az esetleges kedvezményre feljogosító okmányát (például diákigazolvány, személyazonosító igazolvány) tartsa magánál. A rendezvényekre 14. életévüket be nem töltött gyermekek kizárólag nagykorú személy kíséretében léphetnek be és e személy felügyelete mellett vehetnek részt.
17. Korlátozások: a tűzvédelmi, járványügyi és más jogszabályi előírások alapján a belépők száma mind a beltéri, mind a kültéri rendezvényeken korlátozható. A belépés, ill. rendezvényen részvétel feltétele ingyenes rendezvény esetén is lehet karszalag vagy más, a létszám ellenőrzésére szolgáló eszköz használata. Amennyiben a belépők, rendezvényen résztvevők (együtt: látogatók) létszáma a megengedett meghaladja, azon látogatók, akiket a Hagyományok Háza munkatársa (pl. ügyeletes), illetve a biztonsági őr erre felszólít, köteles a rendezvény helyszínét elhagyni.

IV. Biztonsági intézkedések, kamerarendszer

18. Az Intézmény teljes területén biztonsági őrség működik; tevékenységét a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (Szvt.), illetve a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet szabályozza.
19. A műemlék-épület, a műtárgyak és a látogatók, valamint az Intézménynél dolgozók biztonsága érdekében az épületek egyes helyiségeiben biztonsági kamerarendszer működik a hatályos adatvédelmi törvény, valamint az Szvt. alapján.
20. Az Intézmény épületeibe történő belépéssel a belépő magánszemély hozzájárul ahhoz, hogy a biztonsági kamerarendszeren keresztül róla felvétel készüljön és hogy ezen felvételeket, ill. az azon található személyes adatait (képmását) az Intézmény – a biztonsági célok érdekében, az ahhoz szükséges minimális ideig, az adatvédelemre vonatkozó szabályok betartásával – kezelje.
21. Az Intézmény helyiségeinek befogadóképessége – a mindenkori tűzrendészeti szabályokra is figyelemmel – korlátozott, emiatt amennyiben egyes rendezvények látogatóinak száma eléri a befogadóképesség felső határát, az épületekbe több látogató nem léphet be („teltház”). A teltházas rendezvényekre be nem jutó látogatók kártérítési vagy más igénnyel – tekintettel arra, hogy a létszám maximálásának oka jogszerű biztonsági intézkedés – nem élhetnek.
22. Rendkívüli esemény (pl.: természeti katasztrófa, tűz, bombariadó stb.) esetén a látogató köteles betartani a Hagyományok Háza dolgozóinak utasításait, így különösen riasztás során, amikor a Hagyományok Háza jelenlévő munkatársai kiürítési terv alapján intézkednek.

V. Kép-, hang- és videofelvételek készítése

23. Az Intézmény területén, ill. kültéren szervezett nyilvános programokon kép-, hang-, illetve videofelvételek készülhetnek, amelyeken látogatói minőségében bármely látogató feltűnhet. Az Intézményben, ill. az Intézmény által szervezett (kül- vagy beltéri) rendezvényeken történő részvétellel a rendezvény látogatója hozzájárul ahhoz, hogy róla az Intézmény vagy a vele jogviszonyban álló személy kép-, hang-, illetve videofelvételt készítsen, azt archiválja, adatbázisában tárolja, valamint – akár nyomtatott formában, akár elektronikusan – az Intézmény saját dokumentációs, kommunikációs és promóciós tevékenysége keretében bármely módon, illetve platformon (így különösen saját webes felületein, közösségi oldalain a rendezvényeivel, tanfolyamaival összefüggésben) területi, időbeli és számbeli korlát nélkül felhasználja.

VI. Adatvédelem

24. A belépők, illetve látogatók a személyes adataikat érintő adatkezelés részletes feltételeit tartalmazó **Adatvédelmi Tájékoztatót** a Hagyományok Háza weboldalán megtekinthetik: [itt](#).

VII. Ruhatár használata

25. A ruhatár vagy – a földszinten és a második emeleten is elhelyezett – értékmegőrző szekrények használata a rendezvények, kiállítások, a pinceszinti bemutatótér (Nagy Lajos terem) és a színháztermi előadások látogatása esetén díjtalan és műtárgyvédelmi okokból kötelező. A kiállítóterekbe nem vihető be 30×30 cm-nél nagyobb méretű táska és csomag, háton viselt hátizsák és hátitáska – mérettől függetlenül –, valamint esernyő, esőkabát és levetett kabát. A babakocsik megőrzésre a ruhatárban hagyhatók.

26. A ruhatári szolgáltatást ellátó személy(ek) biztosítják a vendégek felsőruházatának, valamint a hozzájuk tartozó táskák, esernyők, egyéb kiegészítők átvételét, megőrzését, továbbá a ruhatárba rendszeresített egyedi gyártású biléták kiadását. Ruhatárból kiadni ruházatot, kiegészítőt kizárólag a biléták visszaadásával lehetséges. Elveszett biléta esetén csak abban az esetben lehetséges ruházatot, kiegészítőt kiadni, ha tulajdonjogát a vendég igazolja. Biléta elvesztése esetén a pótlás díja 2 000 Ft/db áron a vendéget terheli, mely összeg készpénzben a helyszínen fizetendő.

27. A ruhatárban és az értékmegőrző szekrényekben elhelyezett tárgyakért, értékekért a Hagyományok Háza nem vállal felelősséget!

VIII. Általános magatartási szabályok

28. Az Intézmény programjait mindenki saját felelősségére látogathatja.

A látogatók a belépéssel vállalják a jelen Házirend és az egyes programokra vonatkozóan esetileg meghatározott speciális szabályok betartását, valamint tudomásul veszik, hogy kötelesek az Intézmény munkatársai és biztonsági szolgálata által közölt utasításokat, esetleges korlátozásokat, figyelmeztetéseket figyelembe venni és követni. A rendezvényeken a hostess szolgálat munkatársai, a biztonsági őrök, az Intézmény vezető ügyeletesek jogosultak eljárni a jelen Házirend, illetve általában a jogszerű magatartás betartása érdekében; a látogatók az ő felszólításukra kötelesek a jelen Házirendbe, az Intézmény valamely belső szabályzatába (különösen: a weboldalon olvasható Tűzvédelmi Szabályzatába), illetve jogszabályba ütköző magatartásukkal haladéktalanul felhagyni.

29. Az épületekbe, valamint a kültéri rendezvényekre illegális bódítószerek hatása alatt álló, valamint hiányos öltözetű látogató belépése tilos.
30. A **Hagyományok Háza épületeibe tilos bevinni** fegyvert vagy annak látszó tárgyat, szűrő- és vágóeszközt, illetve egyéb, életre, testi épségre, egészségre vagy a műtárgyakra veszélyes tárgyat vagy anyagot
31. A Hagyományok Háza kiállítótereiben (ideértve a Budai Vigadó bármely terében bemutatott tárlatot) tilos a műtárgyakat és a falfelületeket 30 cm-nél jobban megközelíteni, illetve megérinteni.
32. Tilos a kiállítóterekben, valamint a színházteremben ételt és italt fogyasztani. **Tilos bevinni a kiállítóterekbe** élő állatot (kivéve a fogyatékkal élő személy segítésére kiképzett segítő-, vagy vezetőkuttyát), növényt, esernyőt, esőkabátot, illetve gyermekjátékot (és az általános tilalom alapján: fegyvert vagy annak látszó tárgyat, szűrő- és vágóeszközt, illetve egyéb életre, testi épségre, egészségre vagy a műtárgyakra veszélyes tárgyat vagy anyagot). (Amennyiben egészségileg indokolt, folyadék bevihető kizárólag egy darab, táskában tartott max. 0,5 literes palackban.)
33. **A rendezvényekre (például színháztermi előadások, táncházak stb.) tilos bevinni** szeszes italt vagy alkohol tartalmú italt (és az általános tilalom alapján: fegyvert vagy annak látszó tárgyat, szűrő- és vágóeszközt, illetve egyéb életre, testi épségre, egészségre vagy a műtárgyakra veszélyes tárgyat vagy anyagot).
34. A büfével, cateringgel szervezett rendezvényeken nem a helyszínen vásárolt élelmiszer nem fogyasztható (kivéve a gyermekek ételeit, italait, valamint a speciális étkezési igényű vendégek egyedi – például gluténmentes, cukormentes – élelmiszereit). A rendezvényen megvásárolt ételek, italok az épületben fogyaszthatóak el, onnan nem vihetők ki (azok a recepció mellett ideiglenesen elhelyezhetők), különös tekintettel az alkohol tartalmú italokra.
35. Büfé, catering nélküli rendezvényeken, illetve azok szüneteiben étel és ital fogyasztása csak az arra kijelölt helyen megengedett.
36. A Könyvtár speciális használatára vonatkozó egyedi szabályzatot itt olvashatja.
37. Hagyományok Háza épületeiben tilos a dohányzás, valamint az elektronikus cigaretta vagy dohányzást imitáló elektronikus eszköz használata. Tilos az épületekbe és a környékére tűz- és robbanásveszélyes anyagot hozni. Abban az esetben, ha a látogató jogszabályba vagy jelen házirendbe ütköző magatartása miatt (például dohányzás, tűz okozása, kézi tűzjelző indokolatlan használata) az automata tűzriasztó rendszer elindul, esetleg a tűzoltóság a helyszínre vonul, az ezzel kapcsolatos költségeket és kárt a tüzet, illetve a riasztó rendszer elindulását okozó köteles az erre vonatkozó felszólítástól számított 5 munkanapon belül megtéríteni a Hagyományok Háza részére.
38. Szemetelni tilos. Hulladék csak a kihelyezett hulladéktárolókban helyezhető el.
39. A látogatás során tilos az épületben tartózkodók, ill. a (kül- vagy beltéri) rendezvényen résztvevők biztonságát, vagy az Intézmény vagyonát veszélyeztető módon, illetve a közrendet és a közérkölcset sértő módon viselkedni. Tilos továbbá minden olyan tevékenység, amely indokolatlanul zavarja az épületekben folyó munkát, a (kül- vagy beltéri) rendezvényt, a látogatók vagy a dolgozók nyugalmát, illetve akadályozná az Intézmény optimális működését.

40. Mindazon látogatókat, akik az épületben tartózkodás vagy valamely rendezvényen részvétel (színházi előadás, táncbázis, kiállítás stb.) során a többi látogatót vagy az Intézmény munkatársait nem megfelelő viselkedéssel (pl. hangoskodás, agresszivitás, zaklatás, kéregetés stb.), illetve bármilyen egyéb módon (mások szociális terét bántó mértékben elhanyagolt vagy hiányos ruházat, ittas vagy egyéb bódult állapot stb.) zavarják, a rendezvény munkatársai (pl. ügyeletes) a rendezvény, illetve az épület azonnali elhagyására szólíthatják fel.

Amennyiben a látogató a felszólítás ellenére sem viselkedik a Házirendnek megfelelő módon, úgy az Intézmény munkatársának (pl. rendezvény ügyeletes) jogában áll a biztonsági őrök, illetve a rendvédelmi szervek segítségét igénybe venni és a Házirendet sértő látogatót a helyszínről eltávolítani.

41. A biztonsági őr a Házirendet sértő látogatóval szemben alkalmazhatja a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben meghatározott intézkedéseket (így különösen jogosult a rendezvény megtartását akadályozó vagy zavaró, annak biztonságát veszélyeztető, illetve az ott jogellenesen tartózkodó személyt kiletének igazolására felszólítani, a rendezvényen való részvételét megtiltani, távozásra felszólítani, amennyiben az érintett személy ennek nem tesz eleget, akár arányos mérvű kényszerítő testi erő alkalmazásával a rendezvényt zavaró vagy annak biztonságát veszélyeztető személyt a rendezvényről eltávolítani)

42. Az Intézmény területén és az általa szervezett rendezvényeken nem folytatható politikai vagy hasonló jellegű szervező tevékenység. Az Intézmény területén (ideértve a kültéri rendezvények területét is) kereskedelmi (ideértve bármiféle árusítást, jegyárusítást), szolgáltatási, reklámcélú, adománygyűjtő, aláírásgyűjtő szolgáltatás nyújtását kizárólag a Hagyományok Háza előzetes írásbeli engedélyével rendelkező, az Intézménnyel erre irányuló jogviszonyban álló személyek jogosultak az engedélyben meghatározott helyen és módon.

IX. Fényképezés, videofelvétel készítés

43. Fényképezés, videofelvétel készítése más látogatókat nem zavaró módon, a kiállítási terekben elhelyezett műalkotások tekintetében pedig kizárólag vaku nélkül és a szerzői jogi szempontból szabad felhasználásnak minősülő esetekben lehetséges. Kiállítási területen vakut, illetve fényképezőállványt, szelfibotot használni tilos. A felvételek kizárólag személyes célokra használhatók, kereskedelmi vagy egyéb haszonszerzési célú felhasználásuk kizárólag az Intézmény előzetes írásbeli engedélyével lehetséges.

44. A Színházteremben hang-, kép- és videofelvétel az előadásokról nem készíthető, fotózni a Hagyományok Háza marketing csoporttól kért és kapott engedéllyel lehetséges (fotózási engedély kérése: marketing@hagyományokhaza.hu).

X. Mobiltelefon használata

45. Kérjük, legyen tekintettel másokra! A kiállítóterekben halkítsa le a mobiltelefonját, és beszélgetésével ne zavarja a többi látogatót!

46. Színháztermi előadások és programok előtt a telefonkészülékeket ki kell kapcsolni.

XI. Gyermekek

47. Gyermek (jelen Házirend szempontjából értve ezalatt a 12 év alattiakat), valamint a 14 év feletti, de cselekvőképességében teljesen korlátozott személy a kiállítóterben felnőtt kísérő nélkül nem tartózkodhat. 6 év alatti gyermeknek a pincészinti bemutatótér (Nagy Lajos terem) látogatása nem javasolt.
48. Két évnél fiatalabb kisgyermek kizárólag a szülő kezében tartva, vagy általa vezetve, illetve szülőn előlről rögzített babakördőzoban vihető be a kiállítóterbe. A műtárgysérülés veszélye miatt más megoldás (pl. háti hordozó, nyakba emelés) nem megengedett.
49. A lépcsők oldalára felmászni, azon közlekedni, csúszkálni balesetveszélyes és tilos!

XII. Csoportos látogatás

50. Kiállításainkon kizárólag múzeumunk képzett tárlatvezetői tarthatnak tárlatvezetést. A csoportvezetőt, kísérő tanárt, illetve szülőt (valamint eseti külön engedéllyel rendelkező külső tárlatvezetőt) terheli a felelősség azért, hogy csoportjuk minden tagja betartsa a házirendben foglaltakat.
51. Gyermekcsoportok esetén a csoportot vezető felelőssége, hogy a létszámhoz igazodó számú felnőtt kísérő segítse a látogatást. A gyermekcsoport vezetője felelősséggel tartozik a Házirend betartatásáért és a gyermekcsoport biztonságáért.

XIII. Liftek használata

52. A Budai Vigadó épülete akadálymentesített.
- a.) Átrium: Mozgáskorlátozottak és rászorulók számára az Átrium magasföldszinti területének megközelíthetőségét a Ruhatár bal oldalán elhelyezkedő rámpa segíti. Az Átrium Büfé szintje a kiállítóteren keresztül, a műhelyek előtt elhaladva közelíthető meg.
- b.) Az épület egyéb helyiségei: Az egyéb helyiségeket mozgáskorlátozottak és rászorulók a Corvin téri bejáratától érkezve jobb oldalon található Kallós Zoltán kiállítóteren keresztül tudják megközelíteni. A kiállítóterből kilépve a folyosón balra található a lift, mely a ruhatári szintre viszi fel a személyeket. A liftből kilépve egyenesen, a ruhatár előtt elhaladva, a ruhatár bal oldalánál található helyiségbe belépve lehet eljutni a lifthez, mely a színháztermi szintre és a további szintekre viszi fel a látogatókat. A lift a -1., a harmadik és a negyedik szintre csak mágneskártya lehúzásával működik.

A liftek tűzriadó esetén, illetve menekülésre nem használhatók!

Kérjük, az eligazodásban vegye igénybe munkatársaink segítségét!

53. A Múzeum helyiségeinek megközelítéséhez kérjük, szükség esetén vegye igénybe munkatársaink segítségét!

XIV. Talált tárgyak kezelése

54. A Hagyományok Háza az épületeibe, ill. rendezvényeire hozott vagyon- és értéktárgyakért felelősséget nem vállal, azok csak a látogatók saját felelősségére hozhatóak be.

55. A Hagyományok Háza színházi öltözőiben felejtett tárgyakat – ha annak tulajdonosa nem beazonosítható – 30 napig őrizzük. A névvel, elérhetőséggel ellátott tárgyak tulajdonosait megpróbáljuk értesíteni, ha az értesítés eredménytelen, a tárgyakat szintén 30 napig tároljuk. 30 nap eltelte után a talált tárgyakat megsemmisítjük (hulladékkal elszállítatjuk).
56. A ruhatárban elhelyezett, átlagos értékű ruhanemű és kiegészítők (például esernyő) kivételével a Hagyományok Háza nem biztosítja az Intézménybe hozott tárgyak őrzését: azok elvesztéséért az Intézmény kizárja felelősségét.

XV. A házirend megsértésének következményei

57. A Hagyományok Háza fenntartja a jogot, hogy a házirendet be nem tartó személyektől az Intézmény látogatásának lehetőségét megvonja. Belépőjeggyel látogatható rendezvény esetén a Házirend megsértése miatt a rendezvény látogatásából kizárt személy nem követelheti a belépőjegy árának visszafizetését.
58. A házirendet be nem tartó személy köteles a Hagyományok Háza illetékes munkatársa (pl. rendezvény ügyeletes) vagy a biztonsági őr felhívására az épületet haladéktalanul elhagyni, ennek hiányában köteles tűrni, hogy az épületből kivezessék.
59. A házirend megszegéséből fakadó károkért a házirendet megszegő vagy a házirendet megszegő személyért felelős személy felel. Amennyiben a házirend megszegése egyben jogszabálysértést is jelent, a házirendet megszegő vagy a házirendet megszegő személyért felelős személy viseli a jogszabályi felelősséget, és őt terhelik az esetleges jogszabályi szankciók.

XVI. Panaszkezelés

60. A Hagyományok Háza látogatói esetleges panaszait szóban vagy írásban az alábbiak szerint terjeszthetik elő:
- rendezvény időtartama alatt szóban a rendezvény ügyeletesének (a rendezvényfelügyeletet ellátó munkavállalónak),
 - egyebekben írásban, elektronikus úton a panasz@hagyomanyokhaza.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben.
61. A szóbeli panaszt a Hagyományok Háza azonnal igyekszik orvosolni; amennyiben erre nincs lehetőség, a HH munkatársa az ügyfél által előadottakat jegyzőkönyvben rögzíti, melynek egyik példánya az ügyfelet illeti meg.
62. A jegyzőkönyvbe vett és azonnal nem orvosolható szóbeli panaszt, valamint a fenti e-mail-címre érkezett írásbeli panaszt a panaszolt intézkedéssel érintett szervezeti egységek a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 30 naptári napon belül kivizsgálják, amely alapján a Hagyományok Háza hatáskörrel rendelkező munkatársa az érdemi választ megküldi a panaszos által megadott elérhetőségre.
63. A 30 napos válaszadási határidő indokolt esetben meghosszabbítható (különösen további adatok bekérése, dokumentáció beszerzése, az ügy bonyolultsága miatt). A panasz vizsgálata mellőzhető, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított 6 hónap után terjesztette elő panaszát, illetve ha ugyanazon panaszos a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt terjeszt elő. A

sérelmezett cselekmény vagy mulasztás bekövetkeztétől számított 1 éven túl benyújtott panaszokat a Hagyományok Háza érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. Az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálatát – kivéve, ha a panasz alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál – HH mellőzi.

64. A Hagyományok Háza, amennyiben a kivizsgálás eredményeként a panasz megalapozottnak bizonyul, gondoskodik:
- a) a jogszerű állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről;
 - b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről;
 - d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Jelen Házirend hatályba lépésével a 1283-1/2023. számú Házirendje hatályát veszti.

Budapest, 2023. június 5.

Both Miklós
főigazgató

**KÖSZÖNJÜK SZÍVES EGYÜTTMŰKÖDÉSÜKET, ÉS
KELLEMES IDŐTÖLTÉST KÍVÁNUNK PROGRAMJAINKON!**