



KLAIPĖDOS VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO VADOVAS

ĮSAKYMAS DĖL PASLAUGŲ VARTOTOJAMS TEIKIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2017 m. gruodžio 18 d. Nr. T1-116
Klaipėda

Vadovaudamasis Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro nuostatų, patvirtintų 2011 m. kovo 21 d. Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu Nr. IV-253 „Dėl Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro nuostatų patvirtinimo“ 19.5 punktu ir įgyvendindamas Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2010 m. vasario 18 d. įsakymą Nr. IV-107 „Dėl paslaugų teikimo taisyklių“:

1. T v i r t i n u:

1.1. teikiamų mokamų paslaugų sąrašą ir pareigas, kurias einant, suteikiama teisė administruoti nurodytas paslaugas:

- 1.1.1. Bilietų į teatro ir kitus renginius pardavimas – Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjas, renginių organizatorius, reklamos ir pardavimų vadybininkas, pardavimų vadybininkas, bilietų kasininkas.
- 1.1.2. Programėlių, bukletų, informacinių leidinių pardavimas – administratorius, renginių organizatorius.
- 1.1.3. Užsakomųjų renginių pardavimas ir organizavimas – Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjas, renginių organizatorius, kultūrinės veiklos vadybininkas, pardavimų vadybininkas, reklamos ir pardavimų vadybininkas.
- 1.1.4. Edukacinių renginių (ekskursijų, paskaitų, pamokų) organizavimas – kultūrinės veiklos vadybininkas, renginių organizatorius.
- 1.1.5. Sceninių kostiumų nuoma – Pastatymų dalies vedėjas, Pastatymų dalies vedėjo pavaduotojas, vyr. kostiumininkas.
- 1.1.6. Salių, fojė, kambarių, klasių, kabinetų ir kt. patalpų nuoma – Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjas, renginių organizatorius, Ūkio dalies vedėjas.
- 1.1.7. Išorinių ir vidinių pastato sienų, reklaminių langų nuoma – Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjas, renginių organizatorius, Ūkio dalies vedėjas.
- 1.1.8. Garso aparatūros nuoma - Pastatymų dalies vedėjas, Pastatymų dalies vedėjo pavaduotojas.
- 1.1.9. Apšvietimo įrangos nuoma - Pastatymų dalies vedėjas, Pastatymų dalies vedėjo pavaduotojas.
- 1.1.10. Dekoracijų ir rekvizito nuoma - Pastatymų dalies vedėjas, Pastatymų dalies vedėjo pavaduotojas.
- 1.1.11. Teatro kompaktinių diskų pardavimas, platinimas – renginių organizatorius.
- 1.1.12. Reklaminių plotų informaciniuose leidiniuose pardavimas - Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjas, renginių organizatorius, reklamos ir pardavimų vadybininkas, pardavimų vadybininkas.

1.1.13. Transporto nuoma - Ūkio dalies vedėjas.

1.2. Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro kultūros paslaugų žiūrovams teikimo taisyklės (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u negaliojančiais 2015 m. sausio 15 d. teatro vadovo įsakymą Nr. T1-8 „Dėl paslaugų vartotojams teikimo taisyklių tvirtinimo“ bei šio įsakymo pakeitimus.

3. P a v e d u sekretorei Anai Riabovai supažindinti su šiuo įsakymu:

3.1. Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėją Justę Navalinskę;

3.2. renginių organizatorę Laurą Moliūnaite;

3.3. reklamos ir pardavimų vadybininkę Agnę Tumšienę;

3.4. kultūrinės veiklos vadybininkę Deimantę Žilėnaite;

3.5. Ūkio dalies vedėją Valę Vilčiauskienę;

3.6. Pastatymų dalies vedėją Robertą Petraitį;

3.7. Pastatymų dalies vedėjo pavaduotoją Zoją Dobryden;

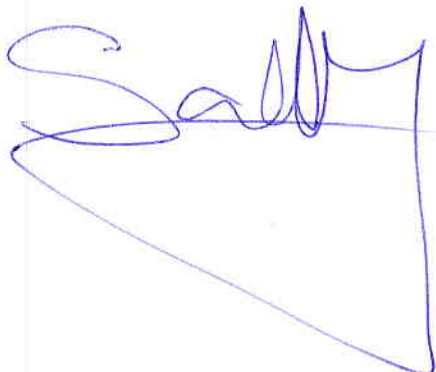
3.8. vyr. kostiumininkę Pauliną Arlauskienę;

3.9. teatro vadovo pavaduotoją menui Jurgitą Skiotytę Norvaišienę;

3.10. teatro vadovo pavaduotoją Iriną Karlonas;

3.11. vyr. buhalterės pavaduotoją Juliją Kolbiną.

Teatro vadovas



Jonas Sakalauskas

Parengė
Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėja
Justė Navalinskė

PATVIRTINTA
Klaipėdos valstybinio muzikinio
teatro vadovo 2017 m. gruodžio 18 d.
įsakymu Nr. T1-116

KLAIPĖDOS VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO KULTŪROS PASLAUGŲ ŽIŪROVAMS TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro (toliau vadinama – Teatras) kultūros paslaugų žiūrovams teikimo taisyklės (toliau vadinama – šios taisyklės) nustato scenos meno paslaugų teikimo sąlygas žiūrovams (toliau vadinama – paslaugos), Teatro ir vartotojo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų įsigijimo, keitimo, gražinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir draudimus, saugaus vartotojo elgesio reikalavimus, skirtingas paslaugos teikimo sąlygas, kai tuos skirtumus tiesiogiai pateisina objektyvūs kriterijai, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas.
2. Šios taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimo Nr. 1376 redakcija) patvirtintomis taisyklėmis.
3. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Žiūrovas** – profesionalaus scenos meno paslaugos vartotojas.
 - 3.2. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant ir elektroninį, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.
 - 3.3. **Rezervavimas** – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis žiūrovo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.
 - 3.4. **Teatras** – Klaipėdos valstybinis muzikinis teatras yra viešas juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno paslaugas žiūrovams.
 - 3.5. **Repertuaras** – Teatre sukurtų ir viešai atliekamų profesionalių scenos meno kūrinių visuma.
4. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatyme, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.
5. Šios taisyklės taikomos visiems Teatro žiūrovams. Kiekvienas žiūrovas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų.
6. Kiekvienas žiūrovas, įsigijęs bilietą, gavęs kvietimą ar kitais administracijos nustatytais būdais patekęs į Teatro spektaklį, renginį ir kt., patvirtina, kad yra susipažinęs su Teatro paslaugų teikimo taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis.

II. VARTOTOJAMS (ŽIŪROVAMS) TEIKIAMA INFORMACIJA

7. Teatras užtikrina žiūrovui galimybę susipažinti su Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro paslaugų teikimo taisyklėmis, paskelbiant jas Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro internetinėje svetainėje www.klaipedosmuzikinis.lt ir prie teatro kasų.

8. Teikiant informaciją ir reklamuojant paslaugas, Teatras pateikia teisingą, išsamią, aiškia, žiūrovui lengvai prieinamą informaciją.

9. Vartotojams pateikiama spausdinta, informacinė-reklaminė, aprašomojo pobūdžio medžiaga - afiša, skrajutė, plakatas, repertuaro suvestinė (prie kasų, informaciniuose stenduose), spektaklio programėlė (renginio metu), teatro lankytojo atmintinė, kuri skelbiama internetinėje svetainėje adresu www.klaipedosmuzikinis.lt.

10. Teatro internetinėje svetainėje adresu www.klaipedosmuzikinis.lt informacija visuomenei teikiama pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarime Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 22 d. nutarimo Nr. 642 redakcija) bendruosius reikalavimus, papildant išsamesne Teatro veiklos informacija, t. y. aprašais apie kiekvieną spektaklį (renginį), jų kūrėjus.

III. BILietuose TEIKIAMA INFORMACIJA IR BILietŲ ĮSIGIJIMO, GRĄŽINIMO TVARKA

11. Bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Biliete nurodoma: Teatro pavadinimas, spektaklio (renginio) pavadinimas, spektaklio (renginio) viešo atlikimo vieta, spektaklio (renginio) data, pradžios laikas, bilieto kaina, spektaklio (renginio) metu asmeniui skirta vieta (išskyrus atvejus - vieta nėra nurodoma, jei bilietai į spektaklį ar koncertą parduodami be vietų).

12. Bilietų įsigijimo, keitimo bei grąžinimo sąlygos ir tvarka:

12.1. Bilietus galima įsigyti Teatro bilietų kasoje, Danės g. 19, Klaipėdoje, Klaipėdos valstybiniame muzikiniame teatre, bilietų platintojų - Bilietai.lt, Tiketa.lt, Ticket Market bei kitų galimų platintojų paslaugų teikimo vietose, bei bilietų platintojų internetinėse svetainėse www.bilietai.lt, www.tiketa.lt, www.ticketmarket.lt

12.2. Bilietų platintojas priklauso nuo renginio į kurį parduodami bilietai vietos, sutarties, įkainių, bei kitų su renginiu susijusių sąlygų.

12.3. Bilietai parduodami Teatro vadovo įsakymu nustatytais kainomis.

12.4. Teatro kasa veikia: II – VI nuo 11.00 iki 14.00 val. ir nuo 15.30 iki 18.30 val.; VII nuo 11.00 iki 13,00 ir nuo 14.00 iki 17.00 val. Teatro kasos darbo laikas gali būti keičiamas, atsižvelgiant į teatro sezoniškumą ir spektaklių laiką.

12.5. Informacija teikiama ir bilietų rezervavimas vykdomas www.klaipedosmuzikinis.lt nurodytais

Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjo, pardavimų vadybininko, bei reklamos ir pardavimų vadybininko nurodytais kontaktais (el.p. ir telefonu). Bilietus galima rezervuoti nuo repertuaro paskelbimo datos. Rezervacija atšaukiama žiūrovui pranešus telefonu ar el. paštu Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjui, pardavimų vadybininkui, reklamos ir pardavimų vadybininkui bei teatro bilietų kasininkui. Bilietų rezervacija panaikinama rezervavimo metu bilietų platintojo sistemoje pažymėtoje ir su klientu suderinta data. Dėl bilietų rezervavimo žiūrovai turi kreiptis į Reklamos ir pardavimų skyrių.

12.6. Už bilietus galima apmokėti pavedimu, banko kortele arba grynais pinigais teatro kasoje arba per bilietų platintojų (nurodytus 12.1 punkte) sistemą.

12.6.1. Teatro kasoje žiūrovai bilietus gali įsigyti mokėdami grynais pinigais, banko kortele arba pavedimu pagal sąskaitą – faktūrą.

12.6.2. Bilietų platintojų sistemos kasose, žiūrovai bilietus gali įsigyti jų nustatyta tvarka: grynaisiais, pavedimu, bankine kortele.

12.7. Nuolaidos taikomos senjorams, žmonėms su negalia, turintiems POLA kortelę (pateikus pažymėjimą), studentams, moksleiviams, pateikus atitinkamą pažymėjimą; 10 žmonių ir didesnei grupei. Bilietų kainos ir nuolaidos nustatomos kiekvieną sezoną ir tvirtinamos Teatro vadovo įsakymu. Apie nuolaidas skelbiama bilietų platintojų sistemoje, www.klaipedosmuzikinis.lt, reklaminiuose leidiniuose ir pan.

12.8. Žiūrovas gali įsigyti Teatro dovanų kuponą, kuriame įrašoma dovanų kupono turėtojo pavardė, vardas, piniginė suma eurais. Dovanų kupono turėtojui suteikiama teisė 6 mėnesių galiojimo laikotarpiu žiūrėti pasirinktus Teatro repertuare skelbiamus spektaklius (renginius). Dovanų kupono turėtojas, ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas telefonu arba el. p., turi informuoti Reklamos ir pardavimų skyriaus darbuotoją arba bilietų kasos kasininką apie pageidavimą žiūrėti Teatro repertuare skelbiamą spektaklį (renginį), nuroydamas dovanų kupone dovanų kupono galiojimo terminą, įrašytą pavardę, vardą ir pinigų sumą. Už Dovanų kupone nurodytą pinigų sumą darbuotojas rezervuoja turimas laisvas vietas salėje. Pasibaigus Dovanų kupono galiojimo laikotarpiui, jeigu nėra išnaudota visa kupone nurodyta pinigų suma, pinigai negražinami ir laikotarpis nepratęsiamas. Dovanų kupono negalima gražinti ar pakeisti į pinigus.

12.9. Neįvykus spektakliui (renginiui) bilietus gražinti galima tik su kasos čekiu per 6 kasų darbo dienas, arba žiūrovo pageidavimu, bilietai gali būti pakeisti į būsimą arba kitą to mėnesio repertuaro spektaklį (renginį) įsigyto bilieto kaina. Kitais atvejais bilietai nekeičiami ir pinigai už juos negražinami.

13. Teatras gali taikyti specialias nuolaidas spektakliams (renginiams). Nuolaidos nesumuojamos.

14. Vaikai iki 3 metų į vaikiškus spektaklius (renginius) įleidžiami nemokamai. Ikimokyklinio amžiaus vaikai į vakarinius spektaklius neįleidžiami.

15. Neįgalūs žmonės vežimėliuose įleidžiami nemokamai, juos lydintiems asmenims taikoma 50 % nuolaida.
16. Nuolaidos į išskirtinius premjerinius, šventinius spektaklius ir koncertus netaikomos, nebent atskiru Teatro vadovo ar Reklamos ir pardavimų skyriaus vedėjo sprendimu yra numatyta kitaip.
17. Žiūrovai, pirkdami bilietus teatro kasoje, vietas gali pasirinkti pagal salės planą, kuris yra skelbiamas prie Bilietų kasos ir kasoje esančiame bilietų platintojo ekrane.

IV. TEATRO TEISĖS IR PAREIGOS

18. Teatras privalo:
 - 18.1. Teatro internetinėje svetainėje ir bilietų pardavimo vietoje skelbti šias taisykles, kitą informaciją apie teikiamas paslaugas, paslaugų kainas ir pan.;
 - 18.2. Žiūrovo pageidavimu pateikti informaciją apie Teatro veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų.
 - 18.3. Nesuteikus paslaugų ne dėl žiūrovo kaltės, gražinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą;
 - 18.4. Atšaukus renginius informuoti apie tai žiūrovus Teatro interneto svetainėje, Teatro bilietų kasoje, bilietų platintojo sistemoje ir pagal galimybes viešojo informavimo priemonėse;
 - 18.5. Užtikrinti žiūrovų saugumą renginių metu.
 - 18.6. Likus 1 val. iki spektaklio (renginio) pradžios, atidaryti pagrindines įėjimo į teatrą duris ir pradėti darbą rūbinėje.
19. Teatras turi teisę:
 - 19.1. Reikalauti, kad žiūrovai renginio metu laikytųsi patalpų eksploatavimo nustatytos tvarkos, neįleisti į salę pavėlavusių žiūrovų.
 - 19.2. Atšaukti spektaklius ir kitus renginius dėl svarbių priežasčių.
 - 19.3. Keisti spektaklius (renginius) ir atlikėjų sudėtį spektaklyje (renginyje).
 - 19.4. Rengti įvairias viešųjų ryšių akcijas, propaguojančias teatro scenos meną.

V. VARTOTOJO (ŽIŪROVO) TEISĖS IR PAREIGOS

20. **Žiūrovas turi teisę:**
 - 20.1. Gauti išsamią informaciją apie Teatro teikiamas paslaugas ir jų įkainius.
 - 20.2. Pateikti užklausą žodžiu, raštu, telefonu, elektroniniu paštu.
 - 20.3. Pareikšti savo nuomonę žodžiu arba raštu apie Teatro darbą ir jo teikiamas paslaugas, teikti pasiūlymus.
21. **Žiūrovo pareigos:**
 - 21.1. Nevėluoti į spektaklį (renginį). Atvykę po trečio skambučio, žiūrovai į salę neįleidžiami.

- 21.2. Netriukšmauti spektaklio (renginio) metu ir netrukdyti kitiems žiūrovams.
- 21.3. Patalpose, kur vyksta renginys, laikytis nustatytos tvarkos, spektaklio (renginio) metu išjungti mobiliojo telefono garsą, nefilmuoti ir nefotografuoti be administracijos leidimo.
- 21.4. Į salę yra draudžiama nešti maistą ir gėrimus.
- 21.5. Apsvaigę nuo alkoholio ir kitų svaigalų žiūrovai į salę neleidžiami.
- 21.6. Žiūrovas, spektaklio (renginio) metu pažeidęs viešąją tvarką, gali būti paprašytas palikti salę. Tokiu atveju už bilietą pinigai žiūrovui negražinami.
22. Teatras neatsako, jeigu bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Žiūrovas, manydamas, kad Teatras nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią informaciją, pirmiausia turi kreiptis į Teatro Reklamos ir pardavimų skyrių ir pareikšti savo reikalavimus. Jeigu Teatro Reklamos ir pardavimų skyrius netenkina žiūrovo reikalavimų, o žiūrovas mano, kad jo teisės pažeistos, žiūrovas savo reikalavimus Teatrui pateikia raštu.
24. Teatras privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo žiūrovo reikalavimų gavimo dienos, pateikti žiūrovui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo žiūrovui).
25. Už šių taisyklių laikymąsi ir įgyvendinimą atsakingas Reklamos ir pardavimų skyrius.
26. Jeigu Teatras nevykdo žiūrovo reikalavimo, pastarasis turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.
27. Ginčai, kylantys dėl paslaugų teikimo, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
28. Teatras turi teisę, prireikus, papildyti ar pakeisti šias taisykles.
-