



KLAIPĖDOS VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO VADOVAS

ĮSAKYMAS DĖL KLAIPĖDOS VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO KULTŪROS PASLAUGŲ ŽIŪROVAMS TEIKIMO TAISYKLIŲ TVIRTINIMO

2024 m. vasario d. Nr. T1-
Klaipėda

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. birželio 14 d. įsakymu Nr. ĮV-495 „Dėl Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro nuostatų patvirtinimo“ ir Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2022 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. ĮV-695 „Dėl nacionalinių, valstybinių teatrų ir koncertinių įstaigų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, bilietams taikomų nuolaidų ir organizuojamų nemokamų renginių rekomendacijų patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro kultūros paslaugų žiūrovams teikimo taisyklių naują redakciją (pridedama).
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios 2020 m. gruodžio 22 d. teatro vadovo įsakymą Nr. T1-190 „Dėl Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro kultūros paslaugų žiūrovams teikimo taisyklių patvirtinimo“.
3. P a v e d u šio įsakymo vykdymo kontrolę Žiūrovų aptarnavimo ir pardavimų skyriaus vedėjui.

Teatro vadovė

Laima Vilimienė

Parengė
Teatro vadovo pavaduotoja rinkodarai
Janina Stankevičienė

PATVIRTINTA
Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro
vadovo 2024 m. vasario d.
įsakymu Nr. T1-

KLAIPĖDOS VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO KULTŪROS PASLAUGŲ ŽIŪROVAMS TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro (toliau – Teatras) kultūros paslaugų žiūrovams teikimo taisyklės (toliau – šios taisyklės) nustato profesionalaus scenos meno, taip kaip jis apibrėžiamas Lietuvos Respublikos scenos meno įstatyme, paslaugų teikimo sąlygas žiūrovams (toliau – paslaugos), Teatro ir vartotojo teises ir pareigas, taikytinų atsakomybių, bilietų įsigijimo, keitimo, gražinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus.
2. Šios taisyklės nustato paslaugų draudimus, saugaus vartotojo elgesio reikalavimus, su nuolaida teikiamas paslaugas, skirtingas paslaugų teikimo sąlygas, kai tuos skirtumus tiesiogiai pateisina objektyvūs kriterijai.
3. Šios taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 patvirtintomis Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis (galiojančia suvestine redakcija), Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2022 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. ĮV-695 patvirtintomis Nacionalinių, valstybinių teatrų ir koncertinių įstaigų, kurių savininko teises ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, bilietams taikomų nuolaidų ir organizuojamų nemokamų renginių rekomendacijomis (aktuali redakcija) bei Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu (aktuali redakcija).
4. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 4.1. **Žiūrovas** - profesionalaus scenos meno paslaugos vartotojas.
 - 4.2. **Bilietas** - dokumentas, popierinis, elektroninis ir mobilus, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą Paslaugomis.
 - 4.3. **Rezervavimas** – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis žiūrovo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.
 - 4.4. **Teatras** - Klaipėdos valstybinis muzikinis teatras yra viešas juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno paslaugas žiūrovams.
 - 4.5. **Repertuaras** - Teatre sukurtų ir viešai atliekamų profesionalių scenos meno kūrinų visuma.
 - 4.6. **Dovanų kuponas** - griežtos atskaitomybės dokumentas. Už jame nurodytą sumą galima įsigyti bilietų į Teatro organizuojamus renginius.
5. 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.
6. Šios taisyklės taikomos visiems Teatro žiūrovams.
7. Kiekvienas žiūrovas, įsigydamas bilietą, patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis Teatro taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis.

II. ŽIŪROVAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

1. Teatras užtikrina žiūrovui galimybę susipažinti su šiomis taisyklėmis, paskelbdamas jas Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro internetinėje svetainėje www.klaipedosmuzikinis.lt.
2. Teikdamas informaciją ir reklamuodamas paslaugas, Teatras pateikia teisingą, išsamią, aiškia, žiūrovui lengvai prieinamą informaciją.
3. Vartotojams pateikiama spausdinta, informacinė – reklaminė, aprašomojo pobūdžio medžiaga - afiša, skrajutė, plakatas, repertuaro suvestinė (prie kasos, informaciniuose stenduose), spektaklio programėlė (renginio metu), skaitmeninė informacija socialiniuose tinkluose, teatro lankytojo atmintinė, kuri skelbiama Teatro internetinėje svetainėje www.klaipedosmuzikinis.lt.
4. Teatro internetinėje svetainėje 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) reikalavimus, papildant išsamesne Teatro veiklos informacija - aprašais apie kiekvieną spektaklį (renginį), jų kūrėjus.

III. BILIETUOSE TEIKIAMA INFORMACIJA IR BILJETŲ ĮSIGIJIMO BEI GRĄŽINIMO TVARKA

1. 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, kai bilietai į spektaklį ar koncertą parduodami be vietų), suteikiama nuolaida (jei tokia yra).
2. Bilietų įsigijimo, keitimo bei grąžinimo sąlygos ir tvarka:
 - 2.1. Bilietus galima įsigyti Teatro interneto svetainėje www.klaipedosmuzikinis.lt, Teatro kasoje arba kitų bilietų platintojų paslaugų teikimo vietose, kurios priklauso nuo renginio į kurį parduodami bilietai vietos.
 - 2.2. Bilietai parduodami Teatro vadovo įsakymu nustatytais kainomis.
 - 2.3. Bilietų rezervavimas vykdomas tik Teatro kasoje. Individuali bilietų rezervacija galioja 10 dienų. Bilietų rezervacija automatiškai panaikinama po 10 dienų, tačiau ne vėliau, kaip likus 14 d. iki spektaklio (renginio) dienos. Grupinė rezervacija (perkant 15 bilietų į vieną renginį) galioja 14 dienų nuo užsakymo datos, bet ne ilgiau kaip likus 14 d. iki spektaklio (renginio) dienos. Rezervacijos laikui pasibaigus bilietų sistema automatiškai panaikina rezervaciją ir išsiunčia informacinį el. laišką pirkėjui dėl rezervacijos panaikinimo.
 - 2.4. Už bilietus galima apmokėti pavedimu, banko kortele arba grynaisiais pinigais Teatro kasoje bei kitose bilietų platintojų paslaugų teikimo vietose.
 - 2.5. Juridinis ar fizinis asmuo gali savarankiškai susigeneruoti sąskaitą-faktūrą atlikęs bilieto pirkimą bilietų platinimo sistemoje, perkant kasoje pirkėjo prašymu, pasibaigus renginiui, Teatras suteikia sąskaitą-faktūrą.
 - 2.6. Valandą prieš spektaklį bilietai kasoje parduodami tik į tos dienos spektaklį.
 - 2.7. Taikomos nuolaidos:
 - 2.7.1. 15 proc. nuolaida taikoma mokiniams, besimokantiems pagal priešmokyklinio, pradinio, pagrindinio ar vidurinio ugdymo programas (išskyrus suaugusiųjų), aukštųjų mokyklų bei profesinio mokymo įstaigų dieninio skyriaus studentams, senjorams;

- 2.7.2. 100 proc. nuolaida taikoma judesio negalią turinčiam asmeniui, kuris naudojasi neįgaliojo vežimėliu ir jį lydinčiam asmeniniam asistentui;
- 2.7.3. 15 proc. nuolaida taikoma 15 ar didesnei žmonių grupei;
- 2.7.4. 70 proc. nuolaida taikoma švietimo įstaigų ir aukštųjų mokyklų scenos meno srities pedagogams, senjorams, dieninio skyriaus studentams, moksleiviams, likus valandai iki renginio pradžios ir pateikus galiojantį pažymėjimą;
- 2.7.5. 30 proc. nuolaida taikoma Teatro darbuotojams dviems bilietams į vieną renginį įsigyti;
- 2.7.6. taikomos vienkartinės ir limituotos nuolaidos susijusios su Teatro rinkodarinėmis akcijomis (knygų mugė, abonementas ir pan.);
- 2.7.7. nuolaidos nesumuojamos;
- 2.7.8. visos nuolaidos negalioja premjeriniams spektakliams, Naujųjų metų vakarui, išskirtiniams proginiams renginiams, Klaipėdos festivaliui, ne teatro ir nerepertuariniams renginiams;
- 2.7.9. apie nuolaidas skelbiama bilietų platintojų sistemose, Teatro kasoje, Teatro internetinėje svetainėje www.klaipedosmuzikinis.lt, reklaminiuose leidiniuose ir kt.
- 2.8. Žiūrovai gali įsigyti Teatro dovanų kuponą.
- 2.8.1. Dovanų kuponas įsigijamas per bilietų platinimo sistemą arba Teatro kasoje.
- 2.8.2. Kuponas gali būti keičiamas į bilietus į bet kurį iš Teatro rodomų renginių.
- 2.8.3. Dovanų kupono galiojimo laikas 12 mėn. nuo jo įsigijimo datos.
- 2.8.4. Teatro dovanų kuponus į bilietus išsikeisti galima Teatro bilietų pardavimo sistemoje arba Teatro kasoje.
- 2.8.5. Keičiant Teatro dovanų kuponą į bilietus, bilietų kainos skaičiuojamos be nuolaidų.
- 2.8.6. Dovanų kuponą įsigijus Teatro kasoje ar per Teatro bilietų platinimo sistemą ir dovanų kupono vertei esant mažesnei nei bilietų kaina, skirtumą reikia primokėti. Bilietų kainai esant mažesnei nei dovanų kupono vertė, pinigų sumos skirtumas neišmokamas, tačiau kupone likusį kreditą galima panaudoti kito apsipirkimo metu. Dovanų kupono įkainiai nustatomi atskiru Teatro vadovo įsakymu.
- 2.8.7. Dovanų kupono vertės suma į grynuosius pinigus nekeičiama.
- 2.8.8. Teatro dovanų kuponas nėra bilietas ir negarantuoja galimybės patekti į norimą spektaklį, kol jis neiškeistas į prekyboje esančių spektaklių bilietus.
- 2.8.9. Teatras pasilieka teisę keisti repertuarą ir dovanų kuponų įsigijimo ir naudojimo sąlygas.
- 2.9. Neįvykus spektakliui (renginiui), bilietai grąžinami per bilietų platinimo sistemą kurioje buvo pirkti, per 14 d. d. nuo neįvykusio spektaklio datos, jeigu Teatras nenusprendžia kitaip. Spektaklį perkėlus į kitą datą, bilietai galioja tie patys.
- 2.10. Atšaukus ar perkėlus renginius ne dėl Teatro kaltės (force majeure aplinkybių) bilietų grąžinimas vykdomas Lietuvos Respublikos kultūros ministerijos nustatyta tvarka. Jei tokia tvarka nenumatyta – remiamasi Teatro bilietų grąžinimo tvarka patvirtinta Teatro vadovo įsakymu.
3. Vaikai iki 6 metų į vaikiškus spektaklius (renginius) įleidžiami nemokamai nesuteikiant jiems sėdimos vietos.
4. Ikimokyklinio amžiaus vaikai į vakarinius spektaklius neįleidžiami.
5. Žiūrovai, pirkdami bilietus bilietų platintojo paslaugų teikimo vietose, vietas gali pasirinkti pagal salės planą, kuris yra skelbiamas kasoje esančiame bilieto platintojo ekrane.

IV. TEATRO TEISĖS IR PAREIGOS

1. Teatras įsipareigoja:

1.1. Teatro internetinėje svetainėje skelbti šias taisykles, kitą informaciją apie teikiamas paslaugas, paslaugų kainas ir kt.

- 1.2. Nesuteikus paslaugos ne dėl žiūrovo kaltės ir nesant force majeure aplinkybėms, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą.
- 1.3. Atšaukus renginius, informuoti apie tai žiūrovus Teatro interneto svetainėje, Teatro bilietų platinimo sistemose ir viešojo informavimo priemonėse.
- 1.4. Užtikrinti žiūrovų saugumą renginio metu.
- 1.5. Likus 1 val. iki spektaklio (renginio) pradžios, atidaryti pagrindines įėjimo į spektaklį (renginį) duris ir pradėti darbą rūbinėje.
2. Teatras turi teisę:
 - 2.1. Reikalauti, kad žiūrovai renginio metu laikytųsi patalpų eksploatavimo nustatytos tvarkos, tuo metu galiojančių Vyriausybės patvirtintų saugumo reikalavimų, neįleisti į salę pavėlavusių žiūrovų.
 - 2.2. Atšaukti ar perkelti spektaklius ir kitus renginius dėl svarbių priežasčių.
 - 2.3. Keisti spektaklius (renginius) ir atlikėjų sudėtį spektaklyje (renginyje).

V. ŽIŪROVŲ TEISĖS IR PAREIGOS

1. Žiūrovai turi teisę:
 - 1.1. Gauti išsamią informaciją apie Teatro teikiamas paslaugas ir jų įkainius.
 - 1.2. Pateikti užklausą žodžiu, raštu, telefonu, elektroniniu paštu.
 - 1.3. Pareikšti savo nuomonę žodžiu arba raštu apie Teatro darbo ir jo teikiamas paslaugas, teikti pasiūlymus.
2. Žiūrovų pareigos:
 - 2.1. Nevėluoti į spektaklį (renginį). Atvykę po trečio skambučio žiūrovai į salę neįleidžiami.
 - 2.2. Netriukšmauti spektaklio (renginio) metu ir netrukdyti kitiems žiūrovams.
 - 2.3. Patalpose, kur vyksta renginys, laikytis nustatytos tvarkos, spektaklio (renginio metu) išjungti mobiliojo telefono garsą, nefilmuoti ir nefotografuoti be administracijos leidimo.
 - 2.4. Į salę yra draudžiama neštis maistą ir gėrimus, bet kokiose pakuotėse, lazerinę ir kitokias šviesą skleidžiančias priemones bei kitas žmonių sveikatai ir visuomenės saugumui pavojingas medžiagas.
 - 2.5. Apsvaigę nuo alkoholio, psichotropinių medžiagų žiūrovai į salę neįleidžiami.
 - 2.6. Žiūrovas, spektaklio (renginio) metu pažeidęs viešąją tvarką, nesilaikantis Vyriausybės patvirtintų saugumo reikalavimų, šauksmais ar kitokias veiksmais žeminantis spektaklių dalyvių, žiūrovų žmogiškąjį orumą gali būti paprašytas palikti salę. Tokiu atveju už bilietą sumokėti pinigai žiūrovui negražinami.
 - 2.7. Teatras neatsako, jeigu bilietas buvo pamestas, ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas arba jeigu žiūrovas negali atvykti į renginį dėl asmeninių priežasčių. Tokiu atveju už bilietą sumokėti pinigai negražinami.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS IR ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

1. Už viešosios tvarkos ir šių taisyklių pažeidimus, taip pat už bet kokią padarytą materialinę žalą Teatrui, jame esančiam turtui, kitų žiūrovų turtui ir/ar sveikatai, Teatras turi teisę išsireikalauti iš žiūrovo kompensaciją, nustatytą Teatro vadovo įsakymu arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
2. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai. Nepilnamečių tėvai, globėjai ar kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusių nepilnamečių, negalią turinčių asmenų supažindinimą su Teatro taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.

3. Žiūrovas, manydamas, kad Teatras nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse ar suteikė neteisingą, neaiškią informaciją, pirmiausia turi kreiptis į Teatro Žiūrovų aptarnavimo ir pardavimų skyrių ir pareikšti savo reikalavimus.
 4. Jeigu Teatro Žiūrovų aptarnavimo ir pardavimų skyrius netenkina žiūrovo reikalavimų, o žiūrovas mano, kad jo teisės pažeistos, žiūrovas savo reikalavimus Teatrui turi pateikti raštu.
 5. Teatras privalo ne vėliau kaip per 20 dienų nuo žiūrovo reikalavimų gavimo dienos, pateikti žiūrovui rašytinį atsakymą.
 6. Už šių taisyklių laikymąsi ir įgyvendinimą atsakingas Žiūrovų aptarnavimo ir pardavimų skyrius.
 7. Jeigu Teatras nevykdo žiūrovo reikalavimo, pastarasis turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Lietuvos Respublikos Ūkio ministerijos ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.
 8. Ginčai, kylantys dėl paslaugų teikimo, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
 9. Paslaugų vartotojų pateikti asmens duomenys yra tvarkomi laikantis šių Taisyklių bei vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą. Informacija apie tai, kaip Teatras, teikdamas paslaugas, tvarko vartotojų asmens duomenis, pateikta Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro asmens duomenų saugojimo politikoje, kuri yra patalpinta Teatro interneto svetainės www.klaipedosmuzikinis.lt skyriuje „Dokumentai“, skiltyje „Kiti dokumentai“.
-