

PATVIRTINTA
Klaipėdos valstybinio muzikinio teatro vadovo
2014 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. T1-97

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“ (Žin., 2008, Nr. 75-2945) 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 (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatyme (Žin., 2004, Nr. 96-3523) 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., automatiškai patvirtima, 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 svetainėms aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2003, Nr. 38-1739; 2006, Nr. 115-4376; 2009, Nr. 49-1959, 2011, Nr. 123-5823) bendruosius reikalavimus, papildant išsamesne Teatro veiklos informacija, t.y. aprašais apie kiekvieną spektaklį, jų kūrėjus.

III. BILietuose TEIKIAMA INFORMACIJA IR BILietų ĮSIGIJIMO, GRĄŽINIMO TVARKA

11. Bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Biliete nurodoma: Teatro pavadinimas, adresas ir telefonas, spektaklio pavadinimas, spektaklio viešo atlikimo vieta, spektaklio data, pradžios laikas, bilieto kaina, spektaklio metu asmeniui skirta vieta.
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 platintojo - Bilietai.lt paslaugų teikimo vietose, bilietų platintojo internetinėje svetainėje www.bilietai.lt;
 - 12.2. Bilietai parduodami Teatro vadovo įsakymu nustatytais kainomis;
 - 12.3. Teatro kasa veikia: II – V nuo 11.00 iki 14.00 val. ir nuo 15.30 iki 18.30 val.; VI, VII nuo 11.00 iki 15.00 val. Teatro kasos darbo laikas gali būti keičiamas, atsižvelgiant į teatro sezoniškumą ir spektaklių laiką.
 - 12.4. Informacija teikiama ir bilietų rezervavimas vykdomas tel. (8 46) 397404, 397413, 397412, 397402. Bilietus galima rezervuoti nuo repertuaro paskelbimo datos. Bilietai nerezervuojami likus vienai dienai iki spektaklio pradžios. Rezervacija atšaukiama žiūrovui pranešus telefonu Teatro bilietų kasininkui. Bilietų rezervacija panaikinama likus vienai dienai iki renginio automatiškai, teatras neįsipareigoja apie tai pranešti žiūrovui asmeniškai. Šventiniams renginiams nustatomi kiti rezervacijos terminai ir skelbiami teatro kasoje. Dėl bilietų rezervavimo žiūrovai turi kreiptis į Informacijos ir pardavimų skyrių.
 - 12.5. Už bilietus galima apmokėti pavedimu arba grynais pinigais Teatro kasoje, teatro įgaliotiems pardavimų vadybininkams ir per bilietų platinimo sistemą visose Bilietai.lt kasoje;

12.5.1. Teatro kasoje žiūrovai bilietus gali įsigyti mokėdami grynais pinigais arba pavedimu pagal sąskaitą – faktūrą;

12.5.2. Iš teatro įgaliotų pardavimų vadybininkų žiūrovai bilietus gali įsigyti mokėdami grynaisiais pinigais arba pavedimu pagal sąskaitą – faktūrą;

12.5.3. Bilietų platinimo sistemos Bilietai.lt kasose, žiūrovai bilietus gali įsigyti jų nustatyta tvarka: grynaisiais, pavedimu, bankine kortele.

12.6. Nuolaidos taikomos senjorams, žmonėms su negalia, studentams, moksleiviams, pateikus atitinkamą pažymėjimą; 20 žmonių ir didesnei grupei. Bilietų kainos ir nuolaidos nustatomos kiekvieną sezoną ir tvirtinamos Teatro vadovo įsakymu. Apie nuolaidas skelbiama bilietų platinimo sistemoje Bilietai.lt, www.klaipedosmuzikinis.lt, reklaminiuose leidiniuose ir pan.;

12.7. Žiūrovas gali įsigyti Teatro dovanų kuponą, kuriame įrašoma dovanų kupono turėtojo pavardė, vardas, piniginė suma litais ir eurai. Dovanų kupono turėtojui suteikiama teisė 6 mėnesių galiojimo laikotarpiu žiūrėti pasirinktus Teatro repertuare skelbiamus spektaklius. Dovanų kupono turėtojas, ne vėliau kaip prieš tris darbo dienas telefonu Nr. 8 (46) 397413, 397402, turi informuoti Informacijos ir pardavimų skyriaus administratorių arba bilietų kasos kasininką apie pageidavimą žiūrėti Teatro repertuare skelbiamą spektaklį, nurodydamas dovanų kupone įrašytą pavardę, vardą ir pinigų sumą. Už Dovanų kupone nurodytą pinigų sumą administratorius 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.

12.8. Neįvykus spektakliui 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 įsigyto bilieto kaina. Kitais atvejais bilietai nekeičiami ir pinigai už juos negražinami.

13. Teatras gali taikyti specialias nuolaidas spektakliams. Nuolaidos nesumuojamos.

14. Vaikai iki 2 metų į vaikiškus spektaklius įleidžiami nemokamai. Ikimokyklinio amžiaus vaikai į vakarinius spektaklius neįleidžiami.

15. Neįgalūs žmonės vežimėliuose įleidžiami nemokamai, juos lydintiam asmeniui taikoma 50 % nuolaida.

16. Nuolaidos į išskirtinius premjerinius, šventinius spektaklius ir koncertus netaikomos.

17. Žiūrovai, pirkdami bilietus teatro kasoje, vietas gali pasirinkti pagal salės planą, kuris yra skelbiamas prie Bilietų kasos ir kasoje esančiame Bilietai.lt 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, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą;
- 18.4. Atšaukus renginius informuoti apie tai žiūrovus Teatro interneto svetainėje, Teatro bilietų kasoje ir pagal galimybes viešojo informavimo priemonėse;
- 18.5. Užtikrinti žiūrovų saugumą renginių metu.
- 18.6. Likus 1 val. iki spektaklio pradžios, atidaryti pagrindines įėjimo į teatrą duris ir pradėti darbą rūbinėje.
19. Teatras turi teisę:
 - 19.1. Reikalauti, kad žiūrovai laikytųsi Teatre nustatytos tvarkos, neįleisti į salę pavėlavusių žiūrovų;
 - 19.2. Atšaukti spektaklius ir kitus renginius dėl svarbių priežasčių;
 - 19.3. Keisti spektaklius ir atlikėjų sudėtį spektaklyje;
 - 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. Žiūrovas, įsigijęs bilietą su nuolaida ir atėjęs į Teatro viešai rodomą spektaklį, turi pateikti nuolaidos suteikimą patvirtinančius dokumentus;
 - 21.2. Nevėluoti į spektaklį. Atvykę po trečio skambučio, žiūrovai į salę neįleidžiami;
 - 21.3. Netrukšmauti spektaklio metu ir netrukdyti kitiems žiūrovams;
 - 21.4. Teatre laikytis nustatytos tvarkos, spektaklio metu išjungti mobiliojo telefono garsą, nefilmuoti ir nefotografuoti be administracijos leidimo;
 - 21.5. Į salę yra draudžiama nešti maistą ir gėrimus;
 - 21.6. Apsvaigę nuo alkoholio ir kitų svaigalų žiūrovai į salę neįleidžiami;
 - 21.7. Žiūrovas, spektaklio metu pažeidęs viešąją tvarką, gali būti paprašytas palikti salę. Tokiu atveju už bilietą pinigai žiūrovui negrąžinami.
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 Informacijos ir pardavimų skyrių ir pareikšti savo reikalavimus. Jeigu Teatro Informacijos 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 Informacijos 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.
