

PATVIRTINTA

Koncertinės įstaigos Lietuvos simfoninio pučiamųjų orkestro vadovo 2023 m. rugsėjo 20 d. įsakymu Nr. 1V-28

KULTŪROS IR PRAMOGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos Lietuvos simfoninio pučiamųjų orkestro (toliau – Koncertinė įstaiga) kultūros ir pramogų paslaugų teikimo vartotojams taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Koncertinės įstaigos kultūros ir pramogų paslaugų teikimo vartotojams tvarką ir sąlygas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatymu, Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623, ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

3. Koncertinėje įstaigoje vartotojams teikiamų paslaugų kainos (bilieto kaina, atvejai ir bilietų kainai taikomos nuolaidos dydis bei panašiai) tvirtinamos Koncertinės įstaigos vadovo įsakymu.

II. SĄVOKOS

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Bilietas** — dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas vartotojo ir paslaugos teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą.

4.2. **Kvietimas** – fiziniam/juridiniam asmeniui suteikta teisė apsilankyti Koncertinės įstaigos renginyje neatlygintinai.

4.3. **Paslauga** – Koncertinėje įstaigoje atlygintinai/neatlygintinai, vadovaujantis sutartimi ir Taisyklėmis teikiama paslauga, vykdan koncertinių įstaigų profesionalaus scenos meno veiklą (koncertus, spektaklius, festivalius, šventes) bei kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą.

4.4. **Paslaugų suteikimo vieta** – Koncertinė įstaiga, T. Ševčenkos g. 19A, Vilnius arba kitos Koncertinėje įstaigoje iš anksto numatytos paslaugų teikimo vietos.

4.5. **Paslaugų teikimo pradžia** – Biliete nurodytas laikas, nuo kurio Taisyklėse nustatyta tvarka sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis.

4.6. **Rezervavimas** – išankstinis Paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti šias Paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

4.7. **Tinklapis** – interneto tinklapis, kurio adresas www.lspo.lt.

4.8. **Vartotojas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Koncertinės įstaigos teikiamomis Paslaugomis pagal Koncertinės įstaigos ar jo įgalioto asmens sudarytą Kultūros ir pramogų paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis), patvirtinamą Bilietu, poreikiams, nesusijusiems su verslu, profesija, tenkinti.

4.9. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatyme ir kituose Lietuvos Respublikos teisės aktuose vartojamas sąvokas.

III. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS IR TEIKIMAS

5. Paslaugos užsakomos Sutartyje ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo Vartotojas įsipareigoja apmokėti už Paslaugas.

6. Paslaugų suteikimo vietose (kasose) Vartotojai gali už Paslaugas apmokėti kreditine ar debetine banko kortele arba grynaisiais pinigais.

7. Apmokėjimui už Paslaugas, kai Paslaugos įsigyjamos per Koncertinės įstaigos įgaliotą atstovą, taikomos Koncertinės įstaigos įgalioto atstovo nustatytos taisyklės ir procedūros.

IV. BILJETŲ ĮSIGIJIMO, KEITIMO BEI GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

8. Vartotojai Bilietus gali įsigyti Paslaugų suteikimo vietos kasoje nustatytais darbo valandomis arba pasinaudoti Koncertinės įstaigos įgalioto atstovo siūlomais įsigijimo metodais pagal Koncertinės įstaigos įgalioto atstovo nurodytas taisykles. Bilieto įsigijimo Sutartis tarp Koncertinės įstaigos ir Vartotojo laikoma sudaryta, kai Koncertinė įstaiga ar Koncertinės įstaigos įgaliotam asmeniui pateikiamas Paslaugos užsakymas ir už jį pilnai atsiskaitoma.

9. Koncertinė įstaiga ar jos įgaliotas atstovas gali atsisakyti parduoti Vartotojui Bilietą, jeigu:

9.1. Vartotojo veiksmai pažeidžia kitų Vartotojų ar trečiųjų asmenų teises;

9.2. Vartotojas savo veiksmais trikdo Bilietų pardavimą;

9.3. Vartotojas nesilaiko nustatytų Bilietų apmokėjimo procedūrų, terminų ir kitų sąlygų;

9.4. Vartotojas nesilaiko šių Taisyklių nuostatų.

10. Kai yra visiškai atsiskaitoma už Bilietus, kaip tai nustatyta Taisyklių 8 punkte, Bilietų keitimas į kitos datos ar kitos vietos kategorijos Bilietus, už Paslaugas sumokėtos Bilietų kainos (įskaitant visus mokesčius) gražinimas yra negalimas, išskyrus atvejus, kai atitinkama Paslauga, į kurią Bilietas buvo įsigytas, yra atšaukiama ar keičiama ne dėl Vartotojo kaltės.

11. Bilietų pardavimas be jokio išankstinio pranešimo gali būti nutrauktas bet kuriuo momentu: prieš paskelbiant Bilietų pardavimus ar nustatytų Bilietų pardavimo metu.

12. Koncertinė įstaiga turi teisę atšaukti Paslaugą, keisti programas ir atlikėjus. Atšaukus Paslaugą/pasikeitus Paslaugos laikui, vietai ar atlikėjui, kurio solinis koncertas turėjo vykti, Vartotojui per Koncertinės įstaigos nustatytą Bilietų gražinimo terminą pateikus Bilietą gražinama už numatytą pagal Bilietą Paslaugą sumokėta Bilieto kaina (įskaitant visus mokesčius). Pasibaigus gražinimo terminui Koncertinė įstaiga turi teisę atsisakyti gražinti už Paslaugas sumokėtą Bilieto kainą.

13. Vartotojui pametus, sunaikinus, sugadinus ar kitaip praradus įsigytą Bilietą, esant galimybei identifikuoti, kokie Vartotojo įsigyti Bilietai buvo prarasti, Koncertinės įstaigos sutikimu Bilietai už papildomą nustatytą mokesį gali būti išduodami iš naujo.

V. NEMOKAMAI IR SU NUOLAIDA TEIKIAMOS PASLAUGOS

14. Koncertinė įstaiga ir/ar Koncertinės įstaigos įgaliotų atstovų parduodamiems Bilietams atvejai ir taikomų nuolaidų dydis nustatomos Koncertinė įstaiga vadovo įsakymu.

15. Bilietai su 100 % nuolaida (kvietimai) suteikiami šiais atvejais:

15.1. Koncertinės įstaigos meno tarybos nariams;

15.2. rėmėjams;

15.3. Koncertinės įstaigos vadovo nurodymu kviestiniams asmenims.

16. Kvietimai išrašomi ant spausdintų kvietimų blankų arba elektroniniai kvietimai, jei platinama per bilietų platintojus.

17. Kvietimai nėra numeruojami.

18. Kvietimai įrašomi į kvietimų, skiriamų į renginį, sąrašą.

19. Neįvykus renginiui kvietimai nekeičiami.

20. Kvietimai į pinigus nekeičiami.

21. Už kvietimų administravimą atsakingas Koncertinė įstaiga vadovo įsakymu paskirtas asmuo.

VI. KONCERTINĖS ĮSTAIGOS TEISĖS IR PAREIGOS

22. Koncertinė įstaiga turi teisę:

22.1. savo iniciatyva, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, vienašališkai keisti teikiamas Paslaugas, Paslaugų repertuarą, Paslaugų (Bilietaų) kainas, taikomas nuolaidų Paslaugoms sistemas, Bilietaų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir kitas Taisyklėse nustatytas Paslaugų teikimo sąlygas bei apie tai viešai informuoti Vartotojus prieš 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų paskelbiant apie tai Tinklapyje;

22.2. apriboti Paslaugų teikimą Taisyklėse ir Sutartyje nustatyta tvarka;

22.3. kai tai būtina, nustatyti Bilietaų maksimalų skaičių, kurį Vartotojas gali įsigyti, bei jų įsigijimo būdą;

22.4. esant poreikiui, didinti esamų salėje vietų skaičių, pristatant papildomas kėdes (bilietams į šias vietas nuolaidos nėra taikomos);

22.5. pasirinkti scenos meno projekto partnerį ir nustatyti bendradarbiavimo su juo sąlygas;

22.6. prie įėjimo į renginį patikrinti Vartotojo dokumentą, kuriuo remiantis Vartotojui buvo suteikta nuolaida ar suteiktas Kvietimas;

22.7. vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis teikiant savo paslaugas kaupti, naudoti Vartotojo duomenis, jeigu Vartotojas neišreiškia prieštaravimo dėl šių veiksmų;

22.8. nevykdyti Vartotojo nurodymų ir / ar pareikalauti palikti Paslaugų teikimo vietą be galimybės grąžinti už Bilietą sumokėtą Bilieto kainą, jeigu Vartotojas nesilaiko šių Taisyklių, visuomenėje priimtų elgesio normų, jeigu jo elgesys prieštarauja įstatymams.

23. Koncertinė įstaiga privalo:

23.1. teikti Vartotojams informaciją apie Paslaugas, vadovaudamasis Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis (toliau – Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklės);

23.2. neįvykus renginiui, Bilietus priimti ir grąžinti visą sumokėtą sumą;

23.3. Vartotojo prašymu pateikti informaciją:

23.3.1. apie Koncertinės įstaigos veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama Paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

23.3.2. apie Koncertinės įstaigos taikomus elgesio kodeksus (jeigu tokių yra) ir nuorodas, pagal kurias šiuos kodeksus galima būtų rasti elektroninėmis priemonėmis, nurodant turimas kalbų versijas;

23.3.3. nuorodas, kur galima gauti išsamią informaciją apie vartotojų teisių gynimo būdus, ginčų sprendimo ypatumus ir sąlygas;

23.4. užtikrinti, kad Vartotojas, prieš įsigydamas Bilietą, tame tarpe ir Bilieto rezervavimo metu, turėtų galimybę susipažinti su Taisyklėmis;

23.5. sudaryti sąlygas Vartotojui viešai susipažinti su Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklėse pasikeitusiais reikalavimais, taikomais vartotojams teikiamai ir Bilietuose teikiamai informacijai;

23.6. platinti Bilietus su Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklėse nustatyta privaloma informacija;

23.7. nesuteikus ne dėl Vartotojo kaltės Paslaugų, per Koncertinės įstaigos nustatytą terminą grąžinti už Paslaugas sumokėtą Bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius), o už iš dalies suteiktas Paslaugas – proporcingą už Paslaugas sumokėtą pinigų dalį.

VII. VARTOTOJO TEISĖS IR PAREIGOS

24. Vartotojas turi teisę:

24.1. gauti reikiamą informaciją vietose, kur yra teikiamos Paslaugos, taip pat Koncertinės įstaigos Tinklapyje;