

PATVIRTINTA
Valstybinio Jaunimo teatro vadovo
2016 m. spalio 26 d. įsakymu Nr.V-60

VALSTYBINIO JAUNIMO TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinio jaunimo teatro paslaugų teikimo vartotojams taisyklės (toliau vadinama – šios taisyklės) nustato scenos meno (toliau vadinama – paslaugos) paslaugos teikimo sąlygas, paslaugos teikėjo ir vartotojo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų įsigijimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir draudimus, 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:

Žiūrovas – profesionalaus scenos meno paslaugos vartotojas.

Bilietas – dokumentas, įskaitant ir elektroninį, patvirtinantis žiūrovo ir paslaugos teikėjo sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.

Rezervavimas – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis žiūrovo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

Teatras – Valstybinis jaunimo teatras, viešas juridinis asmuo, kuris vykdydamas savo veiklą siūlo ir atlygintinai suteikia profesionalias scenos meno paslaugas žiūrovams.

Repertuaras – teatre sukurtų ir viešai atliekamų profesionalių scenos meno kūrinių visuma.

Afiša – viešai atliekamo repertuaro (mėnesio, dekados, festivalio suvestinė, vieno renginio ar spektaklio ir kt.) informacinė reklaminė spausdinta medžiaga.

Skrajutė – nedidelio formato pakartota afišoje teikiama informacija su papildoma informacija apie premjeras ar kitus spektaklius, patogi žiūrovui naudotis.

Plakatas – viešai atliekamo repertuaro konkretaus spektaklio meninė spausdinta medžiaga, nurodanti spektaklio kūrėjus, aktorius ir premjeros datą.

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.

II. ŽIŪROVAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS SKLAIDOS BŪDAI

4. Žiūrovams pateikiamos informacijos sklaidos būdai:

4.1. spausdinta, informacinė reklaminė, aprašomojo pobūdžio medžiaga;

4.2. internetinis tinklapis.

5. Spausdintą, informacinę reklaminę, aprašomojo pobūdžio informaciją sudaro: afiša, skrajutė, plakatas, programėlė.

6. **Afiša, skrajutė** sudaro bendrąją informaciją, kuri teikiama žiūrovui apie teatro repertuaro spektaklius. Pagrindinė teatro mėnesio viešai atliekamų spektaklių repertuaro informacija pateikiama afišoje ir skrajutėje, kuriose nurodomas teatro pavadinimas ir logotipas, autorius, spektaklio pavadinimas, režisierius, data, laikas, savaitės diena, spektaklio trukmė, atlikimo vieta, bilieto kaina, galima rizika žiūrovo sveikatai (spektaklio metu naudojami dūmai ar kt.), amžiaus apribojimas, kasos darbo laikas, kontaktinių telefonų, teatro internetinio tinklapio adresų nuorodos.

7. **Plakate** teikiama informacija: teatro savininkas, teatro pavadinimas ir logotipas, kūrinio autorius, vertėjas, spektaklio pavadinimas, kūrybinės grupės sudėtis, vaidmenų atlikėjai, premjeros data.

8. **Programėlė** yra mokama informacinė medžiaga, kurią žiūrovas įsigyja savo nuožiūra, norėdamas gauti papildomos informacijos apie kūrinį ir jo kūrėjus.

9. **Teatro internetinėje svetainėje** (adresas: www.jaunimoteatras.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) bendruosius reikalavimus, papildant išsamesne teatro veiklos informacija, t.y. aprašais apie kiekvieną spektaklį, jų kūrėjus, kiekvieną teatre dirbantį aktorį, jo kūrybinę biografiją.

10. Tuo atveju, kai informacija paskelbta Teatro informaciniuose leidiniuose ir mėnesio skrajutėse nesutampa su Teatro internetinėje svetainėje www.jaunimoteatras.lt paskelbta informacija, tikslia ir teisinga laikytina Teatro internetinėje svetainėje paskelbta informacija.

11. Atskirais atvejais Teatras turi teisę skelbti su paslaugų teikimu susijusią informaciją prie įėjimo į teatrą dėl aktoriaus ligos ar techninių kliūčių atšaukus spektaklį.

III. BILJETŲ PARDAVIMO IR JŲ REZERVAVIMO TVARKA

11. Bilietų pardavimas:

11.1. žiūrovai bilietus gali įsigyti:

11.1.1. teatro bilietų kasoje mokėdami grynais pinigais arba elektroninėmis banko kortelėmis;

11.1.2. valandą prieš spektaklio pradžią teatro kasoje bilietai parduodami tik į tos dienos spektaklį.

11.1.3. internetu www.jaunimoteatras.lt, www.tiketa.lt, ir UAB „Tiketa“ kasose.

11.1.4. žiūrovas gali internetu įsigyti bilietą į tos dienos spektaklį ar renginį likus ne mažiau kaip 4 valandoms iki spektaklio ar renginio pradžios.

12. Išankstinis bilietų užsakymas ir rezervavimas:

12.1. žiūrovai bilietus gali rezervuoti internetu, adresu [/www.jaunimoteatras.lt/rezervacija/](http://www.jaunimoteatras.lt/rezervacija/), pagal nurodytą rezervacijos veiksmų eigą ir tvarką. Taip pat bendraujant su bilietų kasininke tiesiogiai ar telefonu. Rezervavimas pradedamas kai paskelbiamas repertuaras 11.1 punkte nurodyta data;

12.2. nenupirkus rezervuotų bilietų iki nurodytos dienos, bilietų užsakymas panaikinamas;

12.3. išankstiniai bilietų užsakymai nepriimami iš asmenų ir organizacijų, kurie daugiau kaip tris kartus be perspėjimo nenupirko rezervuotų bilietų;

12.4. išankstiniai bilietų užsakymai nepriimami likus keturioms dienoms iki spektaklio dienos.

IV. BILJETŲ GRAŽINIMO TVARKA IR TAIKOMOS NUOLAIDOS

13. Bilietų į Teatro spektaklius, kitus organizuojamus renginius kainas ir paslaugos perkant bilietus internetu kainas, nustato Teatro vadovas.

14. Bilietai negražinami, nekeičiami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus Taisyklių 15 punkte numatytą atvejį:

15. Neįvykus spektakliui ar renginiui įsigyti bilietai gražinami:

15.1. bilietai įsigyti Teatro bilietų kasoje į kasą per tris kasos darbo dienas ir tik su kasos čekiu arba žiūrovo pageidavimu, sutarus su bilietų kasininke gali būti pakeistas į būsimą spektaklį arba kitą to mėnesio repertuaro spektaklį įsigyto bilieto kaina, nesuteikiant teisės sėdėti toje pačioje vietoje į kurią buvo įsigytas pirminis bilietas.

15.2. bilietai įsigyti internetu gražinami į pirkėjo sąskaitą per 5 darbo dienas. Dėl pinigų gražinimo kreiptis į Teatro buhalteriją 85 2615328 nuo 8 val. iki 16 val. arba viola @jaunimoteatras.lt

16. . Kitais atvejais bilietai nekeičiami ir pinigai už juos negražinami.

17. **Bilietų pardavimas su nuolaida:**

17.1. tvirtinant teatro mėnesio repertuarą, įsakyme nurodoma į kuriuos spektaklius bilietai parduodami su nuolaida, kokios gyventojų socialinės grupės gali juos įsigyti. Ši informacija žiūrovams skelbiama internetinėje svetainėje ir prie Teatro bilietų kasos.

17.2. nuolaidos taikomos ne daugiau nei vienam bilietui į vieną spektaklį,

17.3 asmenys įsigiję bilietą su nuolaida, tačiau bilietų kontrolieriui nepateikę pažymėjimo, patvirtinančio asmens teisę į nuolaidą į spektaklį neįleidžiami, pinigai už bilietą negražinami;

17.4.vyriausioji administratorė, atsižvelgdama į salių užpildymą, socialinės rūpybos įstaigoms, vaikų namams, karitatyvinėms organizacijoms ir kitoms socialines globos ir rūpybos funkcijas vykdančioms įstaigoms, kurios raštu kreipiasi į teatro administraciją priima sprendimą dėl nuolaidų taikymo (taikoma nuolaida negali būti didesnė nei 50 procentų) ar nemokamo spektaklio lankymo.

17.5. vieną valandą prieš spektaklį į neparduotas vietas su 50 procentų nuolaida gali įsigyti vieną bilietą moksleiviai, studentai, pensininkai, pateikę jų statusą patvirtinantį dokumentą;

17.6.gali būti taikomas ir akcijos,, kurių metu taikomos nuolaidos apibrėžtos laike (vienos dienos ir pan.) visam to mėnesio repertuarui. Jos yra tvirtinamos Teatro vadovo įsakymu.

17.7. Į vaikiškus spektaklius vaikams iki 3 metų, jeigu jie neužima sėdimos vietos, bilietas neperkamas;

18. Neįgalūs žmonės vežimėliuose ir juos lydintis asmuo įleidžiami nemokamai iš anksto pranešus apie apsilankymą Teatro administratorei telefonu 2616012 arba 2616126 el. paštas bilietai@jaunimoteatras.lt

19.Nuolaidos bilietams taikomos tik juos įsigyjant bilietų kasoje ir galioja tik Teatro renginiams ir spektakliams..

V. TEATRO PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS.

20. Teatro pareigos:

20.1 teikti išsamią ir tikslią informaciją apie teikiamas paslaugas

21. Teatro teisės:

21.1 keisti viešai atliekamų mėnesio repertuaro spektaklius, aktorių sudėtis, taip pat ne dėl teatro kaltės viešai neatlikti spektaklio (techninės priežastys, aktorių liga traumos ir kt.)

21.2. neįleisti asmenų kurių elgesys gali sutrikdyti Teatro tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir Teatro darbuotojų saugumui ar prieštarauti visuomenėje priimtinioms elgesio normoms;

21.3. po trečio skambučio vėluojančio žiūrovo į salę neįleisti;

21.4. išprašyti iš žiūrovų salės triukšmaujančius, trukdančius kitiems žiūrovams;

21.5.neįleisti į vakarinius spektaklius ikimokyklinio amžiaus vaikų.

22. Žiūrovų pareigos:

22.1. spektaklio metu nesinaudoti mobiliuoju telefonu, nefilmuoti ir nefotografuoti;

22.2. nesinešti į žiūrovų salę gėrimų ir maisto produktų, lazerinę ar kitokią šviesą skleidžiančias priemones bei kitas žmonių sveikatai pavojingas medžiagas;

22.3.saugoti bilietą iki spektaklio pabaigos;

22.4 žiūrovams draudžiama mėtyti daiktus ar veiksmais trukdyti normaliam spektaklio veiksmui, gadinti Teatro turtą.

23. Į spektaklius pažymėtus „N-16“, „N-18“, „S“ ženklų, vaikai neįleidžiami.

24. Už daiktus ir pinigus paliktus rūbinėje kartu su saugoti paliktais drabužiais, Teatras neatsako.

25..Žiūrovas pametęs rūbinės numerėlį, apie tai nedelsdamas informuoja rūbinės personalą ir salės administratorių (žiūrovas, pranešęs apie numerėlio dingimą, į rūbinę atiduotus drabužius, atsiima visiems lankytojams išėjus iš teatro). Už pamestą rūbinės numerėlį žiūrovas sumoka jo kainą..

26. Valstybinis jaunimo teatras neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

27.Dėl nepritaikytų erdvių neįgalieji vežimėliuose ir juos lydintys asmenys įleidžiami tik į Teatro didžiąją salę.

28. Teatro patalpose rūkyti draudžiama.

VII. GINČŲ SPRENDIMAS

28. Žiūrovas, manydamas, kad teatras nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse, ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią, dviprasmišką informaciją, pirmiausia turi kreiptis į teatro administraciją ir pareiškti savo reikalavimus. Jeigu teatro administracija netenkina žiūrovo reikalavimų, o žiūrovas mano, kad jo teisės pažeistos, žiūrovas savo reikalavimus teatrui pateikia raštu.

29. 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). Žiūrovų prašymus teatras nagrinėja nemokamai.

30. Jeigu teatro administracija nevykdo žiūrovo reikalavimo, ginčai dėl sutarties netinkamo vykdymo ar nevykdymo ne teisme nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo nustatyta tvarka Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje, adresu Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. (8 5) 262 67 51, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galite pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.