

PATVIRTINTA

Valstybinio jaunimo teatro vadovo

2023 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu Nr. V-54

VALSTYBINIO JAUNIMO TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO ŽIŪROVAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinio jaunimo teatro (toliau – Teatras) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – taisyklės) nustato Teatro profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugų teikimo sąlygas, Teatro ir žiūrovo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, dovanų kuponų įsigijimo, keitimo ir gražinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir draudimus, saugaus žiūrovo elgesio reikalavimus, skirtingas paslaugos teikimo sąlygas, kai tuos skirtumus tiesiogiai pateisina objektyvūs kriterijai, papildomai mokamas paslaugas, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas.

2. Šios taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu ir 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“.

3. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

Žiūrovas – profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugos gavėjas.

Bilietas – dokumentas, įskaitant įsigytą internetu, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.

Dovanų kuponas – griežtos atskaitomybės bilietas-blankas, už kurio nominalią sumą galima įsigyti bilietus į Teatro organizuojamus profesionalaus scenos meno renginius.

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

Paslaugų teikėjas – Valstybinis jaunimo teatras, viešas juridinis asmuo, kuris vykdydamas savo veiklą siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno ir kultūros paslaugas žiūrovams.

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

Bilietų platintojas – UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, vykdanči Teatros bilietų ir dovanų kuponų platinimą ir atliekanti kitas bilietų kasos funkcijas.

Profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugos (toliau taisyklėse – Paslaugos) – Teatro atlygintinai/ neatlygintinai teikiamos paslaugos, vykdančios teatrų profesionalaus scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir paslaugų teikimo veiklą (pvz., koncertas, šventė, festivalis, paroda, kino filmo peržiūra ir panašiai).

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. Teatras sudaro sąlygas žiūrovams susipažinti su šiomis taisyklėmis prieš įsigyjant bilietus ar dovanų kuponus Teatro kasoje (Arklių g. 5, Vilnius) bei Teatro interneto svetainėje www.jaunimoteatras.lt, taip pat Teatro rūbinėje.

6. Šios Taisyklės netaikomos tais atvejais, kai Teatro patalpose teikiamos profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugos ar kitokio pobūdžio paslaugos, kurias organizuoja kitos įstaigos ar asmenys.

7. Teatro su nuolaida ar nemokamai teikiamos paslaugos bei dovanų kuponų įsigijimo sąlygos tvirtinamos Teatro vadovo įsakymais ir skelbiami Teatro interneto svetainėje.

II. ŽIŪROVAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS SKLAIDA

8. Teatras viešai skelbia informaciją apie teikiamas profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugas bei šių paslaugų pasikeitimus šiose informacijos sklaidos priemonėse: interneto svetainėje www.jaunimoteatras.lt, Teatro socialiniuose tinkluose ir Teatro informaciniuose leidiniuose (specialiuose leidiniuose, afišose, skrajutėse, plakatuose, tentuose ir kt.).

9. Tuo atveju, jeigu informacija, paskelbta Teatro informaciniuose leidiniuose ir socialiniuose tinkluose, nesutampa su interneto svetainėje www.jaunimoteatras.lt pateikta informacija, aktualia, tikslia ir teisinga laikytina Teatro interneto svetainėje paskelbta informacija.

10. Atskirais atvejais Teatras turi teisę skelbti su paslaugų teikimu susijusią informaciją prieš įėjimą į teatrą (pavyzdžiui, dėl aktoriaus ligos ar techninių kliūčių atšaukus spektaklį).

11. Teatro interneto svetainėje www.jaunimoteatras.lt informacija skelbiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarime Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų svetainėms aprašo patvirtinimo“ nustatytais bendraisiais reikalavimais, papildant išsamesne teatro veiklos informacija, t.y. teatro istorija, aprašais apie kiekvieną spektaklį, jų kūrėjus, Teatro aktorius ir kita aktualia informacija susijusia su Teatro veikla.

12. Teatras leidžia spektaklių programėles, kurias žiūrovas, atėjęs į Teatrą, gali įsigyti savo nuožiūra, norėdamas gauti papildomos informacijos apie spektaklį ir jo kūrėjus.

III. BILJETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO, KEITIMO BEI GRAŽINIMO TVARKA

13. Bilietų kainas į Teatro spektaklius ir kitus organizuojamus renginius nustato Teatro vadovas įsakymu.

14. Žiūrovai bilietus gali įsigyti:

14.1. Teatro bilietų kasoje (Arklių g. 5, Vilnius), mokėdami grynais pinigais arba elektroninėmis banko kortelėmis; vieną valandą prieš spektaklio pradžią Teatro kasoje bilietai parduodami tik į einamosios dienos spektaklį;

14.2. internetu www.jaunimoteatras.lt, www.bilietai.lt žiūrovas gali įsigyti bilietą į tos dienos spektaklį ar renginį iki spektaklio ar renginio pradžios;

14.3. visose UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose;

14.4. spektaklio rodymo vietoje gastrolių metu.

15. Žiūrovai, norėdami įsigyti 30 ir daugiau bilietų į spektaklį ar kitą renginį (t. y. bilietus grupei), gali kreiptis į UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ el. paštu vipklientai@bilietai.lt.

16. Žiūrovas gali rezervuoti (užsakyti) bilietus į Teatro spektaklius ir kitus organizuojamus renginius susisiekęs el. paštu vipklientai@bilietai.lt.

17. Rezervacijos mokesčio dydį ir rezervacijos galiojimo terminą nustato bilietų platintojas.

18. Bilietai negražinami, nekeičiami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus šių taisyklių 19 punkte numatytu atveju.

19. Jeigu spektaklis ar kitas renginys neįvyksta, žiūrovas turi teisę ne vėliau kaip per 14 dienų nuo spektaklio ar kito renginio dienos:

19.1. atgauti pinigus į tą pačią sąskaitą iš kurios buvo atliktas mokėjimas už bilietus, įsigyjant juos internetu. Pirkus bilietą kasoje, pinigai bus gražinti kasoje, pateikus bilietą arba pateikus prašymą adresu <https://www.bilietai.lt/lit/ticket-refund-application>.

19.2. pakeisti bilietą į tą patį spektaklį ar renginį kitą jo rodymo dieną, jei yra laisvų vietų už tą kainą, už kurią buvo įsigytas bilietas. Jei perkelta spektaklio data netinka, bilietus galima gražinti. Prašymą dėl bilietų gražinimo teikti adresu <https://www.bilietai.lt/lit/ticket-refundapplication>.

20. Šių Taisyklių 19.2 punkte numatytu atveju žiūrovui keičiant bilietą, žiūrovui nesuteikiama teisė sėdėti toje pačioje vietoje, į kurią buvo įsigytas pirminis bilietas.

21. Šių Taisyklių 19 punkte numatytais bilietų gražinimo ar keitimo atvejais žiūrovas privalo pateikti UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasos darbuotojui bilietą ir, jei turi išsaugotą, – pirkimo čekį.

22. Kilus klausimams dėl bilietų gražinimo, prašome kreiptis adresu info@bilietai.lt.

IV. NUOLAIDOS BILJETAMS IR KITOS LENGVATOS

23. Teatro vadovo įsakymu nuolaidos gali būti taikomos žiūrovų grupėms, moksleiviams ir studentams, neįgaliesiems bei juos lydintiems asmenims, pensininkams, socialiai pažeidžiamų socialinių grupių bendrijoms ar atstovams ir pan.

24. Nuolaidos taikomos kainoms, patvirtintoms Teatro vadovo įsakymu.

25. Informacija apie bilietų įsigijimo laikotarpiu taikomas nuolaidas teikiama www.bilietai.lt bei www.jaunimoteatras.lt ir Teatro kasoje.

26. Moksleiviai ir studentai, neįgalieji ir pensininkai, atėję į Teatro spektaklį ar kitą renginį, privalo parodyti bilietų kontrolieriui pažymėjimą, patvirtinantį asmens teisę į nuolaidą (atitinkamai – moksleivio, studento, neįgaliojo ar pensininko pažymėjimą).

27. Asmenys, įsigiję bilietą su nuolaida, tačiau bilietų kontrolieriui nepateikę pažymėjimo, patvirtinančio asmens teisę į nuolaidą, į spektaklį neįleidžiami, o pinigai už bilietus negražinami.

28. Perkantiems dovanų kuponus nuolaidos netaikomos, o besinaudojantiems Teatro bilietų akcijomis nuolaidos nesumuojamos.

29. Teatras gali taikyti laikinai galiojančias bilietų pardavimo akcijas. Akcijų laikas, sąlygos ir nuolaidos yra tvirtinami Teatro vadovo įsakymu. Informacija apie akcijas skelbiama Teatro interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose, informaciniuose leidiniuose ir kt.

30. Kitos nuolaidos (įvairių lojalumo kortelių, kuponų turėtojams ir pan.) skelbiamos Teatro interneto svetainėje.

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

32. Neįgalūs žmonės vežimėliuose ir juos lydintis asmuo įleidžiami nemokamai iš anksto pranešus apie apsilankymą Žiūrovų aptarnavimo skyriaus administratorei telefonu +37060742843 arba el. paštu lina.morkunaite@jaunimoteatras.lt.

33. Teatro parduodamų dovanų kuponų vertės, dovanų kuponų galiojimo laikotarpis bei įsigijimo ir naudojimo tvarka yra nustatomos Teatro vadovo įsakymu.

34. Dovanų kuponas nėra bilietas. Dovanų kuponas negarantuoja galimybės patekti į norimą spektaklį.

V. TEATRO PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS

35. Teatro pareigos:

35.1. teikti išsamią ir tikslią informaciją apie teikiamas paslaugas.

36. Teatro teisės:
- 36.1. keisti repertuarą, aktorių sudėtis;
 - 36.2. atšaukti spektaklius;
 - 36.3. keisti bilietų kainas;
 - 36.4. keisti dovanų kuponų, akcijų, nuolaidų taikymo tvarką ir sąlygas;
 - 36.5. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Teatro tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir Teatro darbuotojų saugumui ar prieštarauti visuomenėje priimtinioms elgesio normoms;
 - 36.6. po trečio skambučio vėluojančio žiūrovo į salę neįleisti;
 - 36.7. išprašyti iš žiūrovinės salės triukšmaujančius, trukdančius kitiems žiūrovams asmenis;
 - 36.8. nustatyti žiūrovų amžiaus cenzą į spektaklius (N-16; N-18), jei spektaklio vaizdai gali daryti neigiamą įtaką nepilnamečio žiūrovo psichinei sveikatai ar doroviniam vystymuisi;
37. Žiūrovų pareigos:
- 37.1. spektaklio metu nesinaudoti mobiliuoju telefonu, nefilmuoti ir nefotografuoti;
 - 37.2. nesinešti į žiūrovinę salę gėrimų ir maisto produktų, lazerinę ar kitokią šviesą sklaidžiančių priemonių bei kitų žmonių sveikatai ir visuomenės saugumui pavojingų medžiagų;
 - 37.3. įeidami į žiūrovinę salę žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemonių garsą ir planšetinius kompiuterius ar kitus sklaidžiančius šviesą įrenginius;
 - 37.4. saugoti bilietą iki spektaklio ar kito renginio pabaigos;
 - 37.5. draudžiama mėtyti daiktus ar kitokiais būdais ir veiksmais trukdyti normaliam spektaklio ar kito renginio vyksmui, gadinti Teatro turtą.
38. Į spektaklius pažymėtus „N-16“, „N-18“ ženklų, nepilnamečiai įleidžiami tik lydimi suaugusiųjų. Teatras turi teisę tikrinti žiūrovo asmens tapatybę ir amžių.
39. Už daiktus ir pinigus, paliktus rūbinėje kartu su saugoti paliktais drabužiais, Teatras neatsako.
40. 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.
41. Teatras neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.
42. Teatro patalpose rūkyti draudžiama.

VI. GINČŲ SPRENDIMAS

43. Žiūrovas, manydamas, kad Teatras nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse, ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią, dviprasmišką informaciją, pirmiausia turi kreiptis į Teatro administraciją ir pareikšti savo reikalavimus. Jeigu Teatro administracija netenkina žiūrovo reikalavimų, o žiūrovas mano, kad jo teisės pažeistos, žiūrovas savo reikalavimus Teatrui pateikia raštu.

44. Teatras privalo ne vėliau kaip per 14 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.

45. 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) 2791466, interneto svetainė www.vvtat.lt. Elektroniniu būdu prašymą galima pateikti per Vartotojų teisių informacinę sistemą (VTIS), adresu www.vtis.lt. Elektroniniu būdu prašymą galite pateikti per EGS platformą <http://ec.europa.eu/odr/>.

46. Teatras, nustatęs, kad žiūrovas pažeidė šių taisyklių nuostatas, turi teisę pareikalauti atlyginti padarytą žalą ar sukeltus nuostolius, o žiūrovui atsisakius tai padaryti – turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.