

KLAIPĖDOS DRAMOS TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos dramos teatro (toliau vadinama – Teatras) paslaugų teikimo taisyklės (toliau vadinama – šios taisyklės) nustato scenos meno paslaugų (toliau vadinama – paslaugos) teikimo sąlygas, Teatro ir vartotojo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, Teatro dovanų kupono 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“ (aktuali redakcija) patvirtintomis taisyklėmis.

3. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Žiūrovas ir lankytojas** – profesionalaus scenos meno ir Teatro paslaugų vartotojas.

3.2. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant ir elektroninį, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.

3.3. **Dovanų kuponas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis nustatytu laikotarpiu ir nustatytais sąlygomis. Teatro dovanų kuponas neturi fiksuotos kainos, kadangi dovanų kupono vertę sudaro žiūrovo pasirinkta suma. Už dovanų kupone nurodytą sumą galima įsigyti bilietų į renginius, kurių organizatorius yra Teatras.

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

3.5. **Teatras** – Klaipėdos dramos teatras yra viešas juridinis asmuo, kuris, vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno paslaugas žiūrovams.

3.6. **Repertuaras** – Teatre sukurtų ir viešai atliekamų profesionalių scenos meno kūrinių visuma.

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

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

3.9. **Plakatas** – viešai atliekamo repertuaro konkretaus spektaklio meninė spausdinta medžiaga, nurodanti spektaklio kūrėjus, aktorius.

4. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (aktuali redakcija), Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatyme (aktuali redakcija) ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Šios taisyklės taikomos visiems Teatro žiūrovams ir lankytojams. Kiekvienas žiūrovas ir lankytojas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų.

6. Teatras užtikrina žiūrovui ir lankytojui galimybę susipažinti su Klaipėdos dramos teatro paslaugų teikimo taisyklėmis, paskelbiant jas Klaipėdos dramos teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt ir suteikiant galimybę susipažinti Teatro kasoje.

7. Kiekvienas žiūrovas ir lankytojas, įsigijęs bilietą, gavęs kvietimą ar kitais

administracijos nustatytais būdais patekęs į Teatro spektaklį, renginį teatro erdves patvirtina, kad yra susipažinęs su Teatro paslaugų teikimo taisyklėmis ir įsipareigoja jų laikytis.

8. Teatro atributika jos įsigijimo keitimo ir grąžinimo tvarka, Teatro skaitykla DRAMA-CHA-CHA, salių nuoma, vaikų teatro studija, muziejaus ir parodų organizavimas, edukacinės ekskursijos yra apibrėžtos ir patvirtintos atskiriomis taisyklėmis.

II. ŽIŪROVAMS IR LANKYTOJAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS IR SKLAIDOS BŪDAI

9. Teikiant informaciją ir reklamuojant paslaugas, Teatras pateikia teisingą, išsamią, aiškia, nedviprasmišką, žiūrovui ir lankytojui lengvai prieinamą informaciją.

10. Žiūrovams ir lankytojams pateikiamos informacijos sklaidos priemonės:

10.1. spausdinta, informacinė – reklaminė, aprašomojo pobūdžio medžiaga (afiša, skrajutės, plakatai, spektaklio programėlė, pusmečio repertuaro lankstinukai);

10.2. Teatro socialinių tinklų paskyros *Facebook*, *Instagram*;

10.3. Teatro internetinė svetainė www.kdt.lt;

10.4. tuo atveju, jeigu informacija, paskelbta Klaipėdos dramos teatro informaciniuose ir (ar) mėnesio repertuaro lankstinukuose, plakatuose nesutampa su Teatro interneto svetainėje pateikta informacija, aktualia ir galiojančia laikytina Klaipėdos dramos teatro interneto svetainėje www.kdt.lt paskelbta informacija.

III. ŽIŪROVO IR LANKYTOJO TEISĖS IR PAREIGOS

11. Žiūrovas ir lankytojas turi teisę:

11.1. gauti išsamią informaciją apie Teatro teikiamas paslaugas ir jų įkainius;

11.2. pateikti užklausą žodžiu, raštu, telefonu, elektroniniu paštu;

11.3. pareikšti savo nuomonę žodžiu arba raštu apie Teatro darbą ir jo teikiamas paslaugas, teikti pasiūlymus.

12. Žiūrovo ir lankytojo pareigos:

12.1. Teatre laikytis nustatytos tvarkos, spektaklio metu išjungti mobiliojo telefono garsą, nefilmuoti ir nefotografuoti;

12.2. žiūrovas, įsigijęs bilietą su nuolaida ir atėjęs į Teatro viešai rodomą spektaklį, turi pateikti patvirtinančius dokumentus dėl nuolaidos suteikimo;

12.3. nevėluoti į spektaklį. Atvykę po trečio skambučio žiūrovai į salę neįleidžiami.

12.4. netriukšmauti spektaklio metu ir netrukdyti kitiems žiūrovams.

12.5. į salę draudžiama neštis maistą ir gėrimus;

12.6. Teatro patalpose yra draudžiama rūkyti, vartoti alkoholį ir kitus svaigalus. Vartoti alkoholį galima tik Teatro kavinės patalpose. Apsvaigę nuo alkoholio ir kitų svaigalų žiūrovai į salę gali būti neįleidžiami.

13. Žiūrovas, spektaklio metu pažeidęs viešąją tvarką, gali būti paprašytas palikti salę. Tokiu atveju už bilietą pinigai žiūrovui negrąžinami.

14. Teatras neatsako, jeigu bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas. Tokiu atveju už bilietą pinigai žiūrovui negrąžinami.

15. Žiūrovas ir lankytojas, pametęs rūbinės numerėlį, apie tai nedelsdamas informuoja rūbinės personalą ir administratorių (žiūrovas ir lankytojas, pranešęs apie numerėlio dingimą, į rūbinę atiduotus drabužius atsiima visiems lankytojams išėjus iš Teatro). Už pamestą rūbinės numerėlį žiūrovas ir lankytojas sumoka jo kainą – 15,00 Eur.

16. Teatro žiūrovai ir lankytojai atsako už Teatru padarytą žalą. Teatru padaryta žala atlyginama šalių susitarimu arba LR įstatymų nustatyta tvarka.

17. Už nepilnamečių ir negalią turinčių asmenų taisyklių nesilaikymą atsako juos lydintys asmenys.

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 ir lankytojo pageidavimu pateikti:

18.2.1. informaciją apie Teatro veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

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

18.2.3. nesuteikus paslaugų ne dėl žiūrovo ir lankytojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą;

18.2.4. atšaukus renginius informuoti apie tai žiūrovus ir lankytojus Teatro interneto svetainėje, Teatro bilietų kasoje ir pagal galimybes viešojo informavimo priemonėse;

18.2.5. užtikrinti žiūrovų ir lankytojų saugumą renginio metu.

19. Teatras turi teisę:

19.1. reikalauti, kad žiūrovai ir lankytojai laikytųsi Teatre nustatytos tvarkos;

19.2. keisti repertuarą, spektaklius ir aktorių sudėtį spektaklyje apie tai informuodamas vartotoją.

19.3. atšaukti spektaklius ir kitus renginius dėl svarbių priežasčių apie tai informuodamas Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt, Teatro kasoje, bilietų platinimo sistemoje, socialinių tinklų paskyrose bei prie įėjimų.

V. BILJETŲ ĮSIGIJIMAS, KEITIMAS, GRAŽINIMAS IR NUOLAIDOS

20. Bilietus galima įsigyti Teatro bilietų kasoje, adresu: Teatro g. 2, Klaipėdoje, arba bilietų platintojo paslaugų teikimo vietose, internetinėje svetainėje.

21. Teatro kasos darbo laikas II-V 10.00-19.00 val., VI 11.00-19.00 val. (14.00-15.00 val. pietų pertrauka), kitomis dienomis – 1 val. prieš renginį.

22. Teatro kasoje žiūrovai bilietus gali įsigyti atsiskaitydami grynaisiais pinigais arba banko kortele.

23. Informacija ir bilietų rezervavimas galimas telefonu, kuris yra nurodytas Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt. Rezervavus bilietą reikia apmokėti likus dviem savaitėms iki numatomo renginio iš anksto suderintu apmokėjimu būdu. Laiku neapmokėjus, rezervuoti bilietai gražinami į prekybą.

24. Vaikai iki 4 metų į vaikiškus spektaklius įleidžiami nemokamai, jeigu neužima papildomos vietos. Ikimokyklinio amžiaus vaikai į vakarinius spektaklius neįleidžiami.

25. Spektakliui neįvykus, žiūrovai pinigus už įsigytus bilietus gali susigrąžinti kasose, kuriose juos įsigijo arba internetu. Bilietų gražinimo terminas - 14 dienų po turėjusio įvykti renginio.

26. Bilietų gražinimas galimas ne vėliau nei 7 dienos iki renginio. Dėl gražinimo kreiptis į pardavimų vadybininką telefonu, kuris yra nurodytas Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt. Kitais atvejais bilietai nekeičiami ir pinigai už juos negražinami.

27. Bilietai parduodami ir nuolaidos taikomos Teatro vadovo įsakymu patvirtintomis kainomis.

28. Teatras gali taikyti specialias nuolaidas skirtingiems spektakliams. Nuolaidos nesumuojamos.

29. Nuolaidos į pirmus penkis premjerinius spektaklius – netaikomos. Išimtis yra taikoma asmenims turintiems Lojalaus žiūrovo kortelę.

30. Po pirmų penkių premjerinių spektaklių taikomos nuolaidos žiūrovų grupėms: moksleiviai, studentai, senjorai. Nuolaidos suteikiamos bilietų įsigijimo vietose pateikiant nuolaidos suteikimą patvirtinančius dokumentus.

31. Neįgaliojo pažymėjimą turinčiam asmeniui, taip pat vienam jį lydinčiam asmeniui yra taikoma speciali kaina, kuri yra nurodyta Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt.

32. Kilus klausimams dėl bilietų įsigijimo, keitimo, gražinimo ir nuolaidų, teirautis telefonu, kuris yra nurodytas Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt.

VI. TEATRO DOVANŲ KUPONO ĮSIGIJIMAS, KEITIMAS IR GRAŽINIMAS

33. Dovanų kuponus galima įsigyti Teatro kasoje, adresu: Teatro g. 2 Klaipėdoje, arba internetinėje bilietų platinimo sistemoje.

34. Klaipėdos dramos teatro dovanų kuponų vertės – 10, 20, 30, 50, 100 arba 150 Eur.

35. Klaipėdos dramos teatro dovanų kuponas keičiamas į bilietą (-us), į bet kurį iš Klaipėdos dramos teatro Didžiojoje, Mažojoje ar Kamerinėje salėse rodomų spektaklių iki paskutinio einamo sezono spektaklio.

36. Klaipėdos dramos teatro dovanų kuponus į bilietus išsikeisti galima Klaipėdos dramos teatro kasoje, adresu: Teatro g. 2, Klaipėda, internetinėje bilietų platinimo sistemoje, bei visose bilietų platintojo kasose.

37. Dovanų kuponai negalioja perkant bilietus į kitų teatrų spektaklius ir renginius, vykstančius Klaipėdos dramos teatre.

38. Keičiant Klaipėdos dramos teatro dovanų kuponą į bilietus, bilietų kaina skaičiuojama pagal tos dienos patvirtintą kainodarą.

39. Jeigu bilietų kainų suma yra mažesnė nei dovanų kupono vertė, skirtumas negražinamas.

40. Jeigu bilietų kainų suma yra didesnė nei dovanų kupono vertė, žiūrovas turi sumokėti skirtumą.

41. Dovanų kuponą į bilietą (-us) būtina iškeisti vieno pirkimo metu.

42. Dovanų kupono vertės suma į grynuosius pinigus nekeičiama.

43. Klaipėdos dramos teatro dovanų kuponas nėra bilietas ir negarantuoja galimybės patekti į spektaklį, kol jis nėra iškeistas į prekyboje esančių spektaklių bilietą (-us).

44. Kilus klausimams dėl Teatro dovanų kupono, teirautis telefonu, kuris yra nurodytas Teatro internetiniame tinklapyje www.kdt.lt.

VII. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

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

46. Teatras privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo žiūrovo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikti žiūrovui ir lankytojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijas privalu pridėti prie Teatro atsakymo žiūrovui). Žiūrovų prašymus Teatras nagrinėja nemokamai.

47. Jeigu Teatras nevykdo žiurovo ir lankytojo reikalavimo, pastarasis turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą prie Sveikatos apsaugos ministerijos ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

48. Ginčai, kylantys dėl paslaugų teikimo, sprendžiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

49. Teatras pasilieka teisę papildyti ar pakeisti šias taisykles.
