



**KONCERTINĖS ĮSTAIGOS
VALSTYBINIO PUČIAMŪJŲ INSTRUMENTŲ ORKESTRO „TRIMITAS“
VADOVAS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KULTŪROS IR PRAMOGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2019 m. rugsėjo 3 d. Nr. 1V-34
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatymo nuostatomis, 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“ bei siekiant užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestre „Trimitas“,

1. T v i r t i n u Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestro „Trimitas“ Kultūros ir pramogų paslaugų teikimo vartotojams taisykles (pridedama);

2. P a v e d u Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestro „Trimitas“ kultūrinės veiklos vadybininkams kultūros ir pramogų paslaugų teikimo vartotojams taisyklių administravimą.

3. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestro „Trimitas“ vadovo 2016 m. gegužės 12 d. įsakymą Nr. 1V-14 „Dėl paslaugų teikimo vartotojams taisyklių patvirtinimo“.

Vadovas

Antanas Kučinskas

PATVIRTINTA
Koncertinės įstaigos valstybinio
pučiamųjų instrumentų orkestro
„Trimitas“ vadovo
2019 m. rugsėjo 3 d.
įsakymu Nr. 1V-34

KULTŪROS IR PRAMOGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestro „Trimitas“ kultūros ir pramogų paslaugų teikimo vartotojams taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Koncertinės įstaigos valstybinio pučiamųjų instrumentų orkestro „Trimitas“ (toliau – KĮ VPIO „Trimitas“) 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. KĮ VPIO „Trimitas“ Vartotojams teikiamų paslaugų kainos (bilieto kaina, atvejai ir bilietų kainai taikomos nuolaidos dydis bei panašiai) tvirtinamos KĮ VPIO „Trimitas“ 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 KĮ VPIO „Trimitas“ renginyje neatlygintinai.

4.3. **Paslauga** – KĮ VPIO „Trimitas“ atlygintinai/neatlygintinai, vadovaujantis sutartimi ir Taisyklėmis teikiama paslauga, vykdant 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** – KĮ VPIO „Trimitas“, T. Ševčenkos g. 19A, Vilnius arba kitos KĮ VPIO „Trimitas“ 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. **Tinklalapis** – interneto tinklalapis, kurio adresas www.trimitas.lt.

4.8. **Vartotojas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi KĮ VPIO „Trimitas“ teikiamomis Paslaugomis pagal KĮ VPIO „Trimitas“ 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 KĮ VPIO „Trimitas“ įgaliotą atstovą, taikomos KĮ VPIO „Trimitas“ 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 KĮ VPIO „Trimitas“ įgalioto atstovo siūlomais įsigijimo metodais pagal KĮ VPIO „Trimitas“ įgalioto atstovo nurodytas taisykles. Bilieto įsigijimo Sutartis tarp KĮ VPIO „Trimitas“ ir Vartotojo laikoma sudaryta, kai KĮ VPIO „Trimitas“ ar KĮ VPIO „Trimitas“ įgaliotam asmeniui pateikiamas Paslaugos užsakymas ir už jį pilnai atsiskaitoma.

9. KĮ VPIO „Trimitas“ ar jo 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. KĮ VPIO „Trimitas“ turi teisę atšaukti Paslaugą, keisti programas ir atlikėjus. Atšaukus Paslaugą/pasikeitus Paslaugos laikui, vietai ar atlikėjui, kurio solinis koncertas turėjo vykti, Vartotojui per KĮ VPIO „Trimitas“ nustatytą Bilietų gražinimo terminą pateikus Bilietą gražinama už numatytą pagal Bilietą Paslaugą sumokėta Bilieto kaina (įskaitant visus mokesčius). Pasibaigus gražinimo terminui KĮ VPIO „Trimitas“ 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, KĮ VPIO „Trimitas“ sutikimu Bilietai už papildomą nustatytą mokestį gali būti išduodami iš naujo.

V. NEMOKAMAI IR SU NUOLAIDA TEIKIAMOS PASLAUGOS

14. KĮ VPIO „Trimitas“ ir KĮ VPIO „Trimitas“ įgaliotų atstovų parduodamiems Bilietams atvejai ir taikomų nuolaidų dydis nustatomos KĮ VPIO „Trimitas“ vadovo įsakymu.

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

15.1. KĮ VPIO „Trimitas“ meno tarybos nariams;

15.2. rėmėjams;

15.3. KĮ VPIO „Trimitas“ 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 KĮ VPIO „Trimitas“ vadovo įsakymu paskirtas asmuo.

VI. KĮ VPIO „TRIMITAS“ TEISĖS IR PAREIGOS

22. KĮ VPIO „Trimitas“ 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 gražinimo 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 gražinti už Bilietaų sumokėtą Bilieto kainą, jeigu Vartotojas nesilaiko šių Taisyklių, visuomenėje priimtų elgesio normų, jeigu jo elgesys prieštarauja įstatymams;

23. KĮ VPIO „Trimitas“ 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 gražinti visą sumokėtą sumą;

23.3. Vartotojo prašymu pateikti informaciją:

23.3.1. apie KĮ VPIO „Trimitas“ 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 KĮ VPIO „Trimitas“ 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 Bilieta, 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 KĮ VPIO „Trimitas“ nustatytą terminą gražinti 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 KĮ VPIO „Trimitas“ Tinklapyje;

24.2. gauti per 10 (dešimt) kalendorinių dienų nuo raštiško pasiūlymo ar prašymo įteikimo KĮ VPIO „Trimitas“ dienos šių Taisyklių 23.3. punkte nurodytą informaciją;

24.3. per KĮ VPIO „Trimitas“ nustatytą terminą gražinti Bilietą ir gauti už KĮ VPIO „Trimitas“ nesuteiktas ne dėl Vartotojo kaltės Paslaugas sumokėtą Bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius).

25. Vartotojas privalo:

25.1. sumokėti nurodytą kainą už Paslaugas;

25.2. neperleisti Bilieto kitiems asmenims, siekiant komercinės naudos;

25.3. naudojantis Paslauga nepažeisti KĮ VPIO „Trimitas“, trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų bei viešosios tvarkos principų;

25.4. savo veiksmais Paslaugų teikimo metu nesukelti grėsmės kitiems Paslaugos Vartotojams ir KĮ VPIO „Trimitas“ darbuotojams;

25.5. vykdyti pagrįstus KĮ VPIO „Trimitas“ nurodymus, būtinus Paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti;

25.6. KĮ VPIO „Trimitas“ atstovui paprašius, pateikti galiojantį dokumentą, suteikusį teisę įsigyti Bilietą su nuolaida ar gauti kvietimą (galiojančio dokumento nepateikęs Vartotojas gali būti neįleidžiamas į Paslaugos suteikimo vietą);

25.7. laikytis šių Taisyklių bei kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų;

25.8. Paslaugos teikimo metu be KĮ VPIO „Trimitas“ leidimo nefilmuoti, nefotografuoti ir neįrašinėti koncerto ar kitaip nepažeidinėti autorių teisių ir gretutinių teisių.

VIII. TAIKOMI DRAUDIMAI IR APRIBOJIMAI

26. Vartotojams yra draudžiama:

26.1. perparduoti ar kitaip perduoti Bilietą siekiant komercinės naudos. KĮ VPIO „Trimitas“ nustačius šį pažeidimą gali pripažinti Bilietą negaliojančiu ir tokį Bilietą įsigijusiam asmeniui nesuteikti Paslaugų (neįleisti asmens į Paslaugų teikimo vietą ar paprašyti palikti Paslaugų teikimo vietą) bei negražinti už Bilietą sumokėtos Bilieto kainos;

26.2. be KĮ VPIO „Trimitas“ leidimo Paslaugos teikimo metu filmuoti, fotografuoti ir įrašinėti Paslaugų teikimą ar kitaip pažeidinėti autorių teises ir gretutines teises;

26.3. Paslaugos teikimo metu naudotis nenurodyta Biliete Vartotojui skirta vieta;

26.4. Paslaugos teikimo metu naudotis mobiliaisiais telefonais ir kitais skleidžiančiais garsą prietaisais;

26.5. Paslaugų teikimo vietoje triukšmauti, vartoti necenzūrinius žodžius ar gestus, įžeidinėti ir kabinėtis prie kitų Vartotojų ar asmenų;

26.6. patekti į Paslaugos teikimo vietą jos teikimo metu (pavėlavęs Vartotojas įleidžiamas į Paslaugos teikimo vietą tik pertraukos metu, jeigu tokia pertrauka nėra numatyta – neįleidžiamas).

IX. SAUGAUS VARTOTOJO ELGESIO REIKALAVIMAI

27. Į Paslaugų teikimo vietą apsvaigę ar neblaivūs Vartotojai neįleidžiami. Paslaugų teikimo metu pastebėti tokie asmenys išvedami iš Paslaugų teikimo vietos. Tokiais atvejais už Paslaugos nesuteikimą ar už Paslaugos teikimo nutraukimą Vartotojams nėra kompensuojama.

28. Paslaugų teikimo vietoje draudžiama lankytis infekcinėmis ligomis sergantiems ar su kitais negalavimais asmenimis, kurie kelia grėsmę savo ir / arba kitų Vartotojų ir KĮ VPIO „Trimitas“ darbuotojų sveikatai ir saugumui ir / arba jų elgesys prieštarauja visuomenėje priimtoms gero elgesio taisyklėms.

29. Vartotojams Paslaugų teikimo metu yra griežtai draudžiama:
- 29.1. vaikščioti Paslaugos teikimo metu be svarbios priežasties;
 - 29.2. įsinešti į Paslaugų teikimo vietą ir vartoti Paslaugų teikimo metu alkoholinius gėrimus;
 - 29.3. įsinešti į Paslaugų teikimo vietą stiklinę tarą, šiukšlinti Paslaugų teikimo vietoje ir aplink ją;
 - 29.4. įsinešti į Paslaugų teikimo vietą ir naudoti šaunamąjį ginklą, pirotechnikos priemones, sprogstamąsias medžiagas ar kitas panašias priemones ar įrankius, kurie galėtų kelti pavojų Vartotojų ar kitų asmenų saugumui ar gyvybei;
 - 29.5. rūkyti Paslaugų tiekimo vietoje.
30. Vartotojai privalo laikytis KĮ VPIO „Trimitas“ nustatytų priešgaisrinės saugos taisyklių.

X. KĮ VPIO „TRIMITAS“ IR VARTOTOJO ATSAKOMYBĖ

- 31. KĮ VPIO „Trimitas“ užtikrina kokybišką Paslaugų teikimą.
- 32. KĮ VPIO „Trimitas“ neatsako už atvejus, kai Vartotojas negalėjo naudotis Paslauga ir/arba Vartotojui padaryta žala, jeigu tai įvyko ne dėl KĮ VPIO „Trimitas“ kaltės.
- 33. KĮ VPIO „Trimitas“ neatsako pagal reikalavimus, kilusius dėl Bilietų įsigijimo iš įgaliotų KĮ VPIO „Trimitas“ atstovų ir kitų asmenų.
- 34. KĮ VPIO „Trimitas“ neatsako už Vartotojų asmeninius daiktus Paslaugų teikimo vietoje.
- 35. Vartotojas, naudodamasis Paslaugomis, visiškai atsako už savo veiksmus.
- 36. Šalys Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal sudarytas Sutartis nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (*force majeure*). Nenugalimos jėgos aplinkybe laikomas ir atvejis, kai KĮ VPIO „Trimitas“ ne dėl savo kaltės negali užtikrinti atlikėjo dalyvavimo arba viso numatyto repertuaro atlikimo.
- 37. Šalis, dėl kurios kaltų veiksmų kita šalis patiria žalą, privalo atlyginti kitai šaliai jos patirtus tiesioginius nuostolius, jei atskiruose šių Taisyklių punktuose nenustatyta kitaip.
- 38. Jeigu šiose Taisyklėse ar Sutartyje aiškiai nenustatyta kitaip, nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai šaliai (už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis, trečiųjų šalių paskirtas baudas ir panašiai).

XI. GINČŲ SPRENDIMAS

- 39. Vartotojas, manydamas, kad KĮ VPIO „Trimitas“ nesuteikė jam Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklėse nurodytos informacijos, suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškia, dviprasmišką informaciją, ar Vartotojas turi kitų pretenzijų dėl KĮ VPIO „Trimitas“ teikiamų paslaugų pirmiausia kreipiasi į KĮ VPIO „Trimitas“ ir pareiškia savo reikalavimus. Jeigu KĮ VPIO „Trimitas“ netenkina Vartotojo reikalavimų, o Vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, Vartotojas savo reikalavimus KĮ VPIO „Trimitas“ pateikia raštu.
- 40. KĮ VPIO „Trimitas“ ne vėliau kaip per 10 dienų nuo Vartotojo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikia Vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių kopijos pridedamos prie KĮ VPIO „Trimitas“ atsakymo Vartotojui. Vartotojo prašymus KĮ VPIO „Trimitas“ nagrinėja nemokamai.
- 41. Vartotojas turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į atitinkamą tarnybą, jeigu KĮ VPIO „Trimitas“ nevykdo Vartotojo reikalavimo.