

ROKIŠKIO KULTŪROS CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Rokiškio kultūros centro (toliau – Kultūros centras) paslaugų teikimo vartotojams tvarka (toliau – Tvarka) nustato vartotojams teikiamos informacijos reikalavimus, mokamų paslaugų teikimo tvarką, renginių paskelbimo, bilietų pardavimo ir jų rezervavimo tvarką, paslaugų vartotojo ir paslaugų teikėjo pareigas bei ginčų sprendimo tvarką.
2. Ši Tvarka parengta 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 šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Abonementas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo ir paslaugų teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis nustatytu laikotarpiu ir sąlygomis;
 - 3.2. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo ir paslaugų teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis;
 - 3.3. **Paslaugų teikėjas** – biudžetinė įstaiga Rokiškio kultūros centras, kuri vykdydama savo veiklą siūlo ir atlygintinai arba neatlygintinai suteikia kultūros ir pramogų, renginių aptarnavimo, scenos techninio aptarnavimo, kūrybinės ir meno kolektyvo pasirodymo, rinkodaros ar kitas paslaugas vartotojams;
 - 3.4. **Paslaugų vartotojas** – asmuo nusipirkęs bilietą į renginį arba fizinis ar juridinis asmuo pasirašęs paslaugų sutartį su Rokiškio kultūros centru dėl renginių aptarnavimo, scenos techninio aptarnavimo, kūrybinės ir meno kolektyvo pasirodymo, rinkodaros ar kitos paslaugos teikimo;
 - 3.5. **Rezervavimas** – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas;
 - 3.6. **Kultūros ir pramogų paslaugos** – juridinių ar fizinių asmenų atlygintinai teikiamos paslaugos, vykdant teatrų ir koncertinių įstaigų profesionalaus scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (pvz., koncertas, šventė, vakaronė, pasilinksminimas, festivalis, paroda, spektaklis, kinas, vandens pramogų veikla ir panašiai).
4. Kitos šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos kūno kultūros ir sporto įstatyme (Žin., 1996, Nr. 9-215; 2008, Nr. 47-1752), Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatyme (Žin., 2004, Nr. 96-3523), Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme (Žin., 1999, Nr. 50-1598; 2003, Nr. 28-1125) ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.
5. Ši Tvarka yra taikomos visiems Kultūros centro paslaugų vartotojams. Kiekvienas vartotojas privalo laikytis šioje Tvarkoje nustatytų reikalavimų.
6. Teisę naudotis Kultūros centre teikiamomis paslaugomis vartotojas įgyja tik pasirašęs paslaugų sutartį arba įsigijęs bilietą, abonementą, gavęs leidimą (kvietimą) ar kitais administracijos nustatytais būdais patekęs į renginį ir kt. Bilietų įsigijimo bei kitas su tuo susijusias sąlygas nustato ši Tvarka.
7. Kiekvienas vartotojas pasirašęs paslaugų sutartį arba įsigijęs bilietą, abonementą, gavęs leidimą (kvietimą) ar kitais Kultūros centro administracijos nustatytais būdais patekęs į renginį automatiškai patvirtina, kad yra susipažinęs su Kultūros centro paslaugų teikimo Tvarka ir įsipareigoja jos besąlygiškai laikytis.

8. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad vartotojas, prieš pasirašydamas paslaugų sutartį ar įsigydamas bilietą, abonementą, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo Tvarka. Šis reikalavimas taikomas ir bilietų užsakymo metu.

II. SKYRIUS VARTOTOJAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

9. Kultūros centras teikia turimą viešą informaciją apie renginius visiems asmenims, kurie kreipiasi tiesiogiai.

10. **Paslaugų vartotojams pateikiamos informacijos sklaidos būdai:**

10.1. spausdinta, informacinė-reklaminė, aprašomojo pobūdžio medžiaga;

10.2. internetinis tinklapis;

10.3. socialiniai tinklai Facebook ir Instagram.

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

12. Mėnesio renginių informacija skelbiama internetiniuose tinklapiuose www.rokiskiokc.lt ir www.rokiskis.lt bei afišose. **Informacijoje nurodoma renginio:**

12.1. pavadinimas;

12.2. data, laikas;

12.3. vieta;

12.4. bilieto kaina;

12.5. kasos darbo laikas.

13. Kultūros centro pagrindinių renginių planas skelbiamas internetiniuose tinklapiuose www.rokiskiokc.lt bei www.rokiskis.lt.

14. Programėlė yra mokama informacinė medžiaga, kurią vartotojas įsigyja savo nuožiūra, norėdamas gauti papildomos informacijos apie renginį ar kūrinį ir jo kūrėjus.

III. SKYRIUS MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

15. Mokamos paslaugos teikiamos remiantis Rokiškio rajono savivaldybės tarybos 2019 m. lapkričio 29 d. sprendimu Nr. TS-242 patvirtintu Rokiškio kultūros centro teikiamų mokamų paslaugų sąrašu ir įkainiais.

16. Renginių aptarnavimo paslaugos, scenos techninio aptarnavimo paslaugos, kūrybinės ir meno kolektyvo pasirodymo paslaugos, rinkodaros paslaugos, bei kitos paslaugos teikiamos pasirašant Paslaugų sutartį, kurioje nurodomos visos būtinos paslaugos teikimo sąlygos.

17. Paslaugų sutartis įsigalioja tą dieną kai ją pasirašo abi sutarties Šalys. Paslaugų sutarties priedai yra sudedamoji Paslaugų sutarties dalis ir turi būti pasirašyti Šalių. Paslaugų teikimo sąlygos gali būti keičiamos ar papildomos tik rašytiniu Šalių susitarimu.

18. Už suteiktas paslaugas pagal Paslaugų sutartį išrašoma sąskaita faktūra, ją paslaugos vartotojas apmoka bankiniu pavedimu pagal sutartyje numatytus terminus ir tvarką.

IV. SKYRIUS RENGINIŲ PASKELBIMO, BILJETŲ PARDAVIMO IR JŲ REZERVAVIMO TVARKA

19. Informacija apie renginius ir bilietų bei paslaugų kainas skelbiama Kultūros centro internetinėje svetainėje www.rokiskiokc.lt, Rokiškio kultūros centro Facebook ir Instagram paskyrose taip pat svetainėje www.rokiskis.lt.

20. Kultūros centro kasos darbo laikas nurodytas prie įėjimo į kultūros centrą ir interneto svetainėje www.rokiskiokc.lt

21. **Bilietai ar abonementai platinami:**

21.1. Kultūros centro kasoje, adresu Respublikos g. 96, Rokiškis, kasos darbo metu arba „Ticket Market“ sistemoje;

21.2. visiems vartotojams užtikrinant vienodas sąlygas įsigyti bilietus, tačiau šis punktas neapriboja Kultūros centro teisės paskirti vietas asmenims pagal specialius komercinius užsakymus/pasiūlymus;

21.3. sumokėjus pilną bilieto/abonemento kainą grynais pinigais, bankiniu pavedimu (juridiniai asmenys) arba grynais pinigais ir bankine kortele jei bilietais prekiaujama „Ticket Market“ sistemoje;

21.4. tik išplatinus afišas arba paskelbus apie renginį internete;

21.5. valanda prieš renginio pradžią, jei renginys vyksta poilsio dienomis ir ne kasos darbo valandomis.

22. Išankstinis bilietų ar abonementų užsakymas ir rezervavimas:

22.1. galimas tik jei jais neprekiuojama „Ticket Market“ sistemoje. Bilietus/abonementus vartotojas gali rezervuoti el. paštu, adresu: rkckasa@gmail.com Užsakymas laikomas priimtu, gavus kasininko patvirtinimo el. laišku. Jei bilietų ar abonementų užsakymas nepatvirtintas raštu, jis yra negaliojantis. Užsakytus bilietus ar abonementus reikia atsiimti ne vėliau kaip likus 3 darbo dienoms iki renginio, kitaip bilietų užsakymas yra anuliuojamas;

22.2. nepriimamas iš asmenų ir organizacijų, kurie daugiau kaip 3 kartus be perspėjimo nenupirko rezervuotų bilietų;

22.3. nepriimamas likus 3 darbo dienoms iki renginio dienos.

23. Bilietų ar abonementų užsakymo ir grąžinimo tvarka:

23.1. neįvykus renginiui dėl Kultūros centro kaltės, bilietai grąžinami į kasą. Kitais atvejais vartotojas negali grąžinti arba pasikeisti bilietų;

23.2. neįvykus renginiui, kurį organizuoja ne Kultūros centras, dėl paslaugos vartotojo (renginio organizatoriaus) kaltės, bilietai grąžinami į kasą arba keičiami į kitą jų organizuojamą renginį. Kitais atvejais vartotojas negali grąžinti arba pasikeisti bilietų.

24. **Bilietų pardavimas su nuolaida** gali būti taikomas remiantis Rokiškio rajono savivaldybės tarybos 2019 m. lapkričio 29 d. sprendimu Nr. TS-242 patvirtintu Rokiškio kultūros centro teikiamų mokamų paslaugų sąrašu ir įkainiais:

24.1. įvedus specialų nuolaidos kodą internete arba pasakius kasoje;

24.2. grupinių bilietų pardavimo galimybė (pvz. 20 už 19 kainą);

24.3. procentinės arba suminės nuolaidos taikymas;

25.4. individualių nuolaidų taikymas internete bei kasose (pvz. pensininkams, neįgaliesiems, moksleiviams, daugiavaikės šeimos nariams, globos namų ar šeimynos nariams, socialiai remtinų šeimų nariams) I asmuo su pažymėjimu gali įsigyti ne daugiau kaip 1 bilietą, su šeimos kortele ne mažiau kaip 2 bilietus ir tik pateikęs įrodantį dokumentą;

24.5. grupės vadovas, įsigyjantis bilietus į renginį 15 ir daugiau asmenų, į renginį įleidžiamas nemokamai; grupės vadovui suteikiama vieta prie grupės arba pagal galimybes arčiausiai grupės;

24.6. Pagalbos onkologiniams ligoniams asociacijos (POLA) kortelės turėtojai į renginius įleidžiami nemokamai pagal išankstinę registraciją;

24.7. Kultūros centras gali taikyti specialias nuolaidas skirtingiems renginiams, atsižvelgiant į renginio turinį, pobūdį. Ši informacija vartotojams skelbiama afišose ir internetinėse svetainėse.

25. **Nemokamas įėjimas į renginį** Kultūros centro direktoriaus įsakymu gali būti suteikiamas:

25.1. Kultūros centro darbuotojams;

25.2. renginio rėmėjams;

25.3. renginio organizavimo partneriams;

25.4. renginio dalyviams;

25.5. renginio komandų sirgaliams;

25.6. oficialiems jubiliatų sveikintojams;

25.7. Kultūros centro meno kolektyvų dalyviams, jei neišparduoti bilietai;

25.8. socialinės rūpybos įstaigoms, vaikų namams, organizacijoms ir kitoms įstaigoms, kurios raštu kreipiasi į Kultūros centro administraciją;

25.9. spaudos, televizijos ar radijo atstovams.

26. Kultūros centro biliete arba abonemente lietuvių kalba nurodoma:

26.1. įstaigos pavadinimas;

26.2. renginio pavadinimas;

- 26.3. renginio data, pradžios laikas;
- 26.4. renginio metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra);
- 26.5. bilieto kaina.
27. Bilietų kainos nustatomos pagal Rokiškio rajono savivaldybės tarybos 2019 m. lapkričio 29 d. sprendimą Nr. TS-242.
28. Vaikas iki 3 m. į renginį vaikams įleidžiamas nemokamai su bilietą į tą renginį turinčiu suaugusiuoju šeimos nariu; vaiko asmens dokumentas pateikiamas bilietų kontrolieriui; vaikui nesuteikiama papildoma vieta.
29. Vaikas iki 7 m. į renginį suaugusiems įleidžiamas nemokamai su bilietą į tą renginį turinčiu suaugusiuoju asmeniu; vaiko asmens dokumentas pateikiamas bilietų kontrolieriui; vaikui nesuteikiama papildoma vieta;
30. Kultūros centras neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo kaltės nepataisomai sugadintas.
31. Vartotojai, pirkdami bilietus, vietas gali pasirinkti pagal salės planą, kuris yra skelbiamas interneto svetainėje ir prie kasos, visa kita dokumentacija (bilietų apyskaitos, suvestinės, vidinis kasos salės planas) yra Kultūros centro vidiniai dokumentai.

V. SKYRIUS

PASLAUGŲ VARTOTOJO IR PASLAUGŲ TEIKĖJO TEISĖS IR PAREIGOS

32. Vartotojo pareigos:

- 32.1. laikytis rašytinėje sutartyje numatytų įsipareigojimų ir aptartų sąlygų bei laiku atsiskaityti su paslaugų teikėju už teikiamas mokamas paslaugas;
- 32.2. teikiant duomenis atsakyti už jų teisingumą ir išsamumą bei priimti visus susijusius padarinius už tokių reikalavimų nesilaikymą;
- 32.3. neįžeisti ir nediskriminuoti, nežeminti kitų asmenų orumo, nepažeisti teisių ir teisėtų interesų;
- 32.4. nevēluoti į renginio pradžią. Atvykę po trečio skambučio į salę neįleidžiami;
- 32.5. nerūkyti renginio patalpose, nevartoti alkoholinių gėrimų;
- 32.6. nekelti triukšmo renginio metu, netrukdyti kitiems ir išjungti telefono garsą;
- 32.7. renginio metu nefilmuoti ir nefotografuoti nesuderinus su salės administratoriumi;
- 32.8. nedelsiant informuoti rūbinės personalą ir salės administratorių apie pamestą rūbinės numerėlį. Asmuo pranešęs apie numerėlio dingimą, į rūbinę atiduotus drabužius, atsiima visiems vartotojams išėjus iš kultūros centro. Už pamestą rūbinės numerėlį sumokama jo kaina - 5 Eur.
- 32.9. naudoti patalpas ar įrangą pagal paskirtį, renginio vietoje laikytis vidaus darbo tvarkos, priešgaisrinės saugos darbe, aplinkos apsaugos ir higienos bei sanitarinių normų. Vartotojas atsako už šių taisyklių bei normų nesilaikymo pasekmes ir atlygina dėl to atsiradusią žalą;
- 32.10. perduoti paslaugos teikėjui renginio reklaminius plakatus ir bilietus. Bilietai perduodami pagal perdavimo-priėmimo dokumentą, kuriame turi būti nurodytas: perduodamų bilietų kiekis, kainos ir serijos numeriai bei perduodančio ir priimančio asmenų parašai;
- 32.11. įgyvendinti kitas, asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų, nustatytas pareigas.

33. Vartotojo teisės:

- 33.1. laikantis šios tvarkos naudotis paslaugos teikėjo teikiamomis paslaugomis;
- 33.2. gauti viešai skelbiama paslaugos teikėjo informaciją;
- 33.3. naudotis kitomis asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų suteiktomis teisėmis.

34. Paslaugų teikėjo pareigos:

- 34.1. tinkamai ir laiku suteikti paslaugas visiems besikreipiantiems ir šios tvarkos besilaikantiems asmenims;
- 34.2. teikti informaciją, vadovaudamasis šioje tvarkoje nurodytais reikalavimais bei tinkamai komunikuoti ir bendradarbiauti su visais besikreipiančiais asmenimis;
- 34.3. laikytis rašytinėje sutartyje numatytų įsipareigojimų ir aptartų sąlygų;
- 34.4. informuoti apie veikiančią bilietų platinimo sistemą „Ticket Market“ ir sąlygas;
- 34.5. nesuteikęs paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto, abonemento kainą (įskaitant visus mokesčius). Jeigu paslaugos suteiktos iš dalies, grąžinti proporcingą už paslaugas sumokėtą pinigų dalį;

34.6. platinti bilietus ir abonementus su šių taisyklių 26 punkte nustatyta privaloma informacija.
34.7. pardavinėti vartotojo perduotus bilietus ir grąžinti neišparduotus bilietus, pagal bilietų panaudojimo ataskaitą;

35. Paslaugų teikėjas turi teisę:

35.1. į renginius skirtus suaugusiems neįleisti vaikų, jei tai draudžia nustatytas renginio amžiaus cenzas.

35.2. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Kultūros centro tvarką, kelti pavojų kitų asmenų saugumui, patalpų būklei ar prieštarautų visuomenėje priimtoms elgesio normoms;

35.3. neįleisti asmenų, jei jie nesutinka laikytis šioje tvarkoje aprašytų taisyklių;

35.4. pašalinti asmenis, kurie pažeidžia viešosios tvarkos taisykles, nepaiso patalpose išdėstytų įspėjamųjų ženklų. Nevykdo teisėtų kultūros centro darbuotojų reikalavimų. Tokiu atveju pinigai už bilietą negražinami;

35.5. keisti mėnesio renginius, taip pat ne dėl Kultūros centro kaltės viešai neatlikti renginio dėl techninių priežasčių, atlikėjų ligos, traumos ir kt.

VI. SKYRIUS GINČŲ SPRENDIMAS

36. Ginčai sprendžiami tiesioginėse derybose, vadovaujantis Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais teisės aktais. Šalims nepavykus susitarti, ginčas gali būti perduotas nagrinėti teismui Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

37. Paslaugų vartotojas manydamas, kad Kultūros centras nesuteikė jam informacijos, nurodytos šioje Tvarkoje, ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią, dviprasmišką informaciją, pirmiausia turi kreiptis į Kultūros centro administraciją ir pareikšti savo reikalavimus. Jeigu Kultūros centro administracija netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas savo reikalavimus įstaigai pateikia raštu.

38. Kultūros centras privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo reikalavimų gavimo dienos, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo vartotojui). Vartotojų prašymus Kultūros centro administracija nagrinėja nemokamai.

39. Jeigu Kultūros centro administracija nevykdo vartotojo reikalavimo, pastarasis turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

VII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Kultūros centro paslaugų teikimo vartotojams Tvarka yra viešinama Rokiškio kultūros centro internetinėje svetainėje www.rokiskiokc.lt.

41. Ši Tvarka keičiama (pildoma) ir tvirtinama kultūros centro direktoriaus įsakymu.
