

PATVIRTINTA
Panevėžio lėlių vežimo teatro
Direktorius
Antano Markuckio
2024 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. V- 10

**PANEVĖŽIO LĖLIŲ VEŽIMO TEATRO
PASLAUGŲ TEIKIMO ŽIŪROVAMS IR LANKYTOJAMS TAISYKLĖS
I SKYRIUS**

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Panevėžio lėlių vežimo teatro (toliau – Teatras) paslaugų teikimo žiūrovams taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Panevėžio lėlių vežimo teatro profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų 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 žiūrovų elgesio reikalavimus, skirtingas paslaugos teikimo sąlygas, kai tuos skirtumus tiesiogiai pateisina objektyvūs kriterijai, papildomai mokamas paslaugas, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas.
2. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:
 - 2.1. Žiūrovas – profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugos gavėjas;
 - 2.2. Bilietas – dokumentas, įskaitant ir įsigytą internetu, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis;
 - 2.3. Dovanų kuponas – dokumentas, įskaitant ir įsigytą internetu, už kurio nominalią sumą galima įsigyti bilietus į Teatro organizuojamus profesionalaus scenos meno renginius;
 - 2.4. Abonementas – dokumentas, patvirtinantis žiūrovo ir Teatro sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis nustatytu laikotarpiu ir sąlygomis;
 - 2.5. Paslaugų teikėjas – Panevėžio lėlių vežimo teatras, kuris, vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugas žiūrovams;
 - 2.6. Rezervavimas – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas;
 - 2.7. Profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugos (toliau Taisyklėse – Paslaugos) Teatro atlygintinai/neatlygintinai teikiamos paslaugos, vykdančios teatrą profesionalaus

scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (pvz. koncertas, šventė, festivalis, paroda, kino peržiūra ir panašiai).

3. 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.

4. Teatras sudaro sąlygas žiūrovams susipažinti su šiomis Taisyklėmis prieš įsigyjant bilietus, dovanų kuponus, abonementus Teatro kasoje, esančioje Respublikos g. 30, Panevėžys bei Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.lt/>.

5. Teisę naudotis Teatro teikiamomis paslaugomis žiūrovas įgyja tik įsigijęs bilietą, abonementą, gavęs kvietimą ar kitais administracijos nustatytais būdais patekęs į teatro spektaklį, renginį ir kt. Bilietų įsigijimo bei kitas su tuo susijusias sąlygas nustato šios Taisyklės.

6. Kiekvienas žiūrovas, įsigijęs bilietą, abonementą, gavęs kvietimą ar kitais administracijos nustatytais būdais patekęs į teatro spektaklį ar renginį patvirtina, kad yra susipažinęs su Panevėžio lėlių vežimo teatro paslaugų teikimo žiūrovams taisyklėmis ir įsipareigoja jų besąlygiškai laikytis.

II SKYRIUS

TEATRO TEIKIAMA INFORMACIJA

7. Teatras užtikrina, kad paslaugų vartotojui būtų tinkamai suteikta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimo Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ 6 punkte nurodyta informacija.

8. Teatras viešai skelbia informaciją apie teikiamas profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugas bei šių paslaugų pasikeitimus šiose informacinėse sklaidos priemonėse: Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.lt/>, Teatro paskyrose socialiniuose tinkluose, Teatro informaciniuose leidiniuose, mėnesio repertuaro skrajutėse ir kitais Teatru prieinamais informacinės sklaidos kanalais.

9. Tuo atveju, jeigu informacija, paskelbta Teatro informaciniuose leidiniuose ir/ar mėnesio repertuaro skrajutėse, nesutampa su Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.lt/> pateikta informacija, aktualia, tikslia ir teisinga laikytina Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.lt/> paskelbta informacija.

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

11. Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.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.

III SKYRIUS

BILJETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO, KEITIMO BEI GRAŽINIMO TVARKA

12. Bilietų į Teatro spektaklius ir kitus organizuojamus renginius kainas nustato Teatro vadovas, kurias patvirtina Panevėžio m. savivaldybės taryba.

13. Bilietus į Teatro spektaklius ir kitus organizuojamus renginius platina bilietų platintojas UAB „Kakava LT“ ir Teatras.

14. Žiūrovai bilietus į Teatro spektaklius ir kitus organizuojamus renginius gali įsigyti:

14.1. Teatro kasoje, esančioje Respublikos g. 30, Panevėžys;

14.2. visose bilietų platintojo UAB „Kakava LT“ kasose;

14.3. internetu www.kakava.lt;

14.4. spektaklio rodymo vietoje gastrolių metu.

15. Bilietų rezervacija (užsakymas) galima tik žiūrovui siekiant įsigyti 10 ir daugiau bilietų į vieną spektaklį ar teatro organizuojamą renginį šiais būdais:

15.1. el. paštu vezimoteatras@gmail.com. Rezervacija laikoma priimta, gavus patvirtinimo laišką. Jei bilietų rezervacija nepatvirtinta, ji yra negaliojanti. Rezervuotus bilietus reikia atsiimti ne vėliau nei prieš 10 dienų iki spektaklio, kitaip bilietų rezervacija yra anuliuojama.

15.2. teatro kasos telefonu 8-45 511 236. Rezervuotus bilietus reikia atsiimti ne vėliau nei prieš 10 dienų iki spektaklio, kitaip bilietų rezervacija yra anuliuojama.

16. Pavienius bilietus rezervuoti galima internetu adresu www.kakava.lt pagal bilietų platintojo nustatytas rezervacijos taisykles. Šiuo atveju rezervacijos mokesčio dydį ir galiojimo terminą nustato bilietų platintojas.

17. Bilietai negražinami, nekeičiami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus šių Taisyklių 18 punkte numatytą atvejį.

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

18.1. gražinti bilietą ir atgauti sumokėtus pinigus:

18.1.1. jeigu bilietas buvo pirktas internetu per kakava.lt sistemą, pinigai už įsigytą bilietą į pirkėjo sąskaitą gražinami automatiškai;

18.1.2. jeigu bilietas buvo pirktas Teatro ar kitose kasose per kakava.lt sistemą, pinigai už įsigytą bilietą gražinami pagal platintojo nustatytą tvarką (bilietai gražinami Teatro kasoje arba kreipiantis el. paštu pagalba@kakava.lt);

18.1.3. jeigu bilietas buvo pirktas Teatro kasoje ne per kakava.lt sistemą, pinigai už įsigytą bilietą gražinami tik Teatro kasoje, esančioje Respublikos g. 30, Panevėžys.

18.2. pakeisti bilietą į tą patį spektaklį ar renginį kitą jo rodymo dieną, jei yra laisvų vietų už tą kainą, už kurią buvo įsigytas bilietas.

18.3. pakeisti bilietą į tos pačios vertės Panevėžio lėlių vežimo teatro kuponą.

19. Šių Taisyklių 18.2 punkte numatytu atveju keičiant bilietą, žiūrovui nesuteikiama teisė sėdėti toje pačioje vietoje, į kurią buvo įsigytas bilietas.

20. Šių Taisyklių 18 punkte numatytais bilietų gražinimo ir keitimo atvejais žiūrovas privalo pateikti kasos darbuotojui bilietą.

IV SKYRIUS

TEATRO DOVANŲ KUPONO, ABONEMENTO PARDAVIMO TVARKA

21. Teatro parduodamų dovanų kuponų, abonementų vertės, jų galiojimo laikotarpis yra nustatomas Teatro vadovo įsakymu.

22. Dovanų kuponus galima įsigyti Teatro kasoje (Respublikos g. 30, Panevėžys), bet kurioje bilietų platintojo UAB „Kakava LT“ kasoje ir interneto svetainėje www.kakava.lt.

23. Dovanų kuponus į spektaklių bilietus galima išsikeisti Teatro kasoje, esančioje Respublikos g. 30, Panevėžys, visose bilietų platintojo UAB „Kakava LT“ kasose ir internetu www.kakava.lt.

24. Keičiant Teatro dovanų kuponą į bilietus, bilietų kainos skaičiuojamos be nuolaidų.

25. Jei bilietų kainų suma yra mažesnė nei dovanų kupono vertė, skirtumas negražinamas.

26. Jeigu bilietų kainų suma yra didesnė nei dovanų kuponų vertė, žiūrovas gali primokėti skirtumą.

27. Teatro dovanų kuponai negalioja kitų teatrų spektakliams ir renginiams, vykstantiems Teatro salėse.

28. Dovanų kuponą į bilietus (-tą) būtina iškeisti vieno pirkimo metu.

29. Dovanų kupono suma į grynuosius pinigus nekeičiama.
30. Teatras pasilieka teisę keisti repertuarą ir dovanų kupono įsigijimo ir naudojimo tvarką.
31. Dovanų kuponas nėra bilietas ir negarantuoja galimybės patekti į norimą spektaklį.
32. Neįvykus renginiui už dovanų kuponą įsigyti bilietai nėra gražinami pinigais – jie keičiami į kito pasirinkto spektaklio bilietus.
33. Dovanų kuponas jo sugadinimo, pametimo ar kitokio praradimo atveju nėra keičiamas į naują.
34. Dovanų kuponą rekomenduojama išsikeisti iki sezono pabaigos (birželio mėn.).
35. Perkant dovanų kuponus, PVM sąskaita faktūra neišrašoma. Pirkėjui pageidaujant, išrašomas priėmimo-perdavimo aktas. Dėl akto kreiptis pagalba@kakava.lt.

V SKYRIUS

ŽIŪROVAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS

36. Teatru patvirtinta kainodara nuolaidos gali būti taikomos žiūrovų grupėms, grupės vadovui, lydinčiam į spektaklį 10 ir daugiau asmenų, pensininkams, žmonėms, susiduriantiems su negalia/negalios situacijomis ir asmenims su globėjo kortele, į spektaklius ukrainiečių kalba, socialiai pažeidžiamų socialinių grupių bendrijoms ar atstovams ir pan.
37. Žmonės, susiduriantys su negalia/negalios situacijomis, pensininkai, atėję į Teatro spektaklį, privalo parodyti bilietų kontrolieriui pažymėjimą, patvirtinantį asmens teisę į nuolaidą (atitinkamai – žmogaus, susiduriančio su negalia/negalios situacijomis, pensijos gavėjo pažymėjimą).
38. Asmenys, įsigiję bilietą su nuolaida, tačiau bilietų kontrolieriui nepateikę pažymėjimo, patvirtinančio asmens teisę į nuolaidą, į spektaklį įleidžiami Teatro kasoje primokėję pritaikytos nuolaidos sumą. Asmenys, atsisakę primokėti pritaikytos nuolaidos sumą, į spektaklį neįleidžiami, o pinigai už bilietus negražinami.
39. Nuolaidos taikomos vienam bilietui į vieną spektaklį.
40. Teatro organizuojamų ir laikinai galiojančių akcijų laikas, sąlygos ir nuolaidos nustatomos teatro vadovo žodiniu leidimu. Informacija apie akcijas skelbiama Teatro interneto svetainėje, Teatro socialinių tinklų paskyrose, informaciniuose leidiniuose ir kt.

VI SKYRIUS

TEATRO PATALPŲ TRUMPALAIKĖ NUOMA

41. Atsižvelgdamas į teatro repertuaro intensyvumą, Teatras nuomoja teatro erdves –salę ir kitas patalpas kitų organizatorių renginiams. Dėl nuomos sąlygų kreipiamasi į Teatro Administratorių.

VII SKYRIUS

TEATRO PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS

42. Teatras privalo teikti išsamią ir tikslią informaciją apie teikiamas paslaugas.

43. Teatras turi teisę:

43.1. atšaukti spektaklius dėl svarbių priežasčių (aktoriaus liga, techninės priežastys), keisti repertuarą, bilietų kainas, spektaklius ir jų sudėtis; ,

43.2. keisti dovanų kuponų, akcijų, socialinių ir kitų nuolaidų taikymo tvarką ir sąlygas;

43.3. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Teatro tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir Teatro darbuotojų saugumui ar prieštarautų visuomenėje priimtoms elgesio normoms;

43.4. žiūrovai, pavėlavę į spektaklius į salę neįleidžiami;

43.5. iš salės išprašyti triukšmaujančius, trukdančius normaliai renginio eigai ir nesilaikančius šių Taisyklių asmenis.

44. Žiūrovų pareigos:

44.1. siekiant apsaugoti autorių teises bei intelektinę nuosavybę, spektaklio/renginio metu fotografuoti ir filmuoti draudžiama. Šią normą pažeidęs žiūrovas atsako pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus;

44.2. į Teatro žiūrovų salę draudžiama įsinešti gėrimus ir kitus maisto produktus bet kokiose pakuotėse, lazerinę ir kitokią šviesą skleidžiančias priemones bei kitas žmonių sveikatai ir visuomenės saugumui pavojingas medžiagas;

44.3. įeidami į Teatro žiūrovų salę žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemonių garsą ir planšetinius kompiuterius ar kitus skleidžiančius šviesą įrenginius;

44.4. žiūrovai privalo saugoti bilietą iki spektaklio/renginio pabaigos;

44.5. žiūrovams draudžiama mėtyti įvairius daiktus bei kitokiais būdais trukdyti normaliai renginių eigai, gadinti, ardyti Teatro turtą;

44.6. fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į teatrą, filmuoti, fotografuoti galima tik Teatro administracijai leidus;

- 44.7. vaikai iki 7 metų į vakarinius spektaklius neįleidžiami;
- 44.8. žmonės, susiduriantys su negalia/negalios situacijomis, kuriems reikalinga kito asmens priežiūra, Teatre gali lankytis tik lydimi jų prižiūrinčio asmens;
- 44.9. Vaikai iki 5 metų Teatre gali lankytis tik lydimi jų prižiūrinčio suaugusio asmens, kuris atsako už jo saugumą. Suaugęs asmuo turi būti vyresnis nei 18 metų ir prisiimti visišką atsakomybę už prižiūrimų vaikų elgesį, šių Taisyklių laikymąsi;
- 44.10. Žiūrovams įsigyjant bilietus į spektaklį rekomenduojama atkreipti dėmesį į Teatro rekomendacijas kokio amžiaus žiūrovams jis skirtas. Šios rekomendacijos pateikiamos spektaklio aprašyme arba Teatro interneto svetainėje <https://www.leliuvezimoteatras.lt/>. Jos padeda tėvams ir globėjams nuspręsti, ar spektaklis tinkamas jų vaikams.
- 44.11. į rūbinę priimami saugoti tik viršutiniai lauko drabužiai (paltai, striukės); krepšiai, rankinės, kuprinės ir pan. saugoti nepriimami;
- 44.12. už daiktus ir pinigus, paliktus rūbinėje kartu su saugoti atiduotais drabužiais, Teatras neatsako;
- 44.13. už prarastą rūbinės numerėlį žiūrovas sumoka visą jo kainą – 3 Eur;
- 44.14. Teatro patalpose rūkyti draudžiama.

45. Teatras neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo/žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

VIII SKYRIUS

GINČŲ SPRENDIMAS

46. Žiūrovas, manydamas, kad paslaugų teikėjas nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse, ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškia, dviprasmišką informaciją, pirmiausia turi kreiptis į Teatrą ir raštu pareikšti savo reikalavimus.

47. Teatras privalo ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo žiūrovo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikti žiūrovui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, jeigu yra poreikis, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijas privalu pridėti prie atsakymo). Žiūrovų prašymus Teatras nagrinėja nemokamai.

48. Jeigu Teatras nevykdo žiūrovo reikalavimo, žiūrovas turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

49. 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.

IX SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ

50. Žiūrovas, padaręs žalą Teatrui, jame esančiam turtui, lankytojų turtui ir/ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.

51. Žiūrovas, patyręs turtinę ir/ar neturtinę žalą Teatre, nedelsdamas turi pranešti apie tai Teatro darbuotojui, nurodydamas įvykio vietą, laiką ir aplinkybes. Jeigu žiūrovas nesilaiko šios sąlygos, vėliau pateikti nusiskundimai nenagrinėjami.

52. Lankytojujui teatre patyrus turtinę ir/ar neturtinę žalą dėl Teatro kaltės, Teatras atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. _____