

PATVIRTINTA:

Lietuvos nacionalinio dramos teatro  
generalinio direktoriaus 2023 m. gruodžio 29 d.  
įsakymu Nr. V-2023/136

## LIETUVOS NACIONALINIO DRAMOS TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO ŽIŪROVAMS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos nacionalinio dramos teatro (toliau – LNDT) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato LNDT profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugų teikimo sąlygas, LNDT 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. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

**2.1. Žiūrovas** – profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugos gavėjas.

**2.2. Bilietas** – dokumentas, įskaitant įsigytą internetu, patvirtinantis žiūrovo ir LNDT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis.

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

**2.4. Paslaugų teikėjas** – Lietuvos nacionalinis dramos teatras, kuris, vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai/ neatlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugas žiūrovams.

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

**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)** – LNDT atlygintinai/ neatlygintinai teikiamos paslaugos, vykdanč teatrų 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. LNDT sudaro sąlygas žiūrovams susipažinti su šiomis Taisyklėmis prieš įsigyjant bilietus ar dovanų kuponus LNDT kasoje (esančioje Gedimino pr. 4, Vilnius) bei LNDT interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt), taip pat rūbinėje.

5. Šios Taisyklės netaikomos tais atvejais, kai LNDT patalpose teikiamos profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugos ar kitokio pobūdžio paslaugos, kurias organizuoja kitos įstaigos.

6. LNDT generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintas nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas administruoja bilietų platintojas UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ LNDT kasoje, UAB

„Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose visoje Lietuvoje ir interneto svetainėje [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt), taip pat LNDT Rinkodaros ir ryšių su visuomene bei Žiūrovų aptarnavimo ir gastrolių skyriai.

## **II. TEATRO TEIKIAMA INFORMACIJA**

7. LNDT užtikrina, kad paslaugų vartotojui būtų tinkamai suteikta LR 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. LNDT viešai skelbia informaciją apie teikiamas profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugas bei šių paslaugų pasikeitimus šiose informacijos sklaidos priemonėse: LNDT interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt), LNDT informaciniuose leidiniuose, mėnesio repertuaro lankstinukuose.

9. Tuo atveju, jeigu informacija, paskelbta LNDT informaciniuose leidiniuose ir/ ar mėnesio repertuaro lankstinukuose, nesutampa su LNDT interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) pateikta informacija, aktualia, tikslia ir teisinga laikytina LNDT interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) paskelbta informacija.

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

11. LNDT interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) informacija skelbiama vadovaujantis LR 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. BILJETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO, KEITIMO BEI GRAŽINIMO TVARKA**

12. Bilietų į LNDT spektaklius ir kitus organizuojamus renginius (įskaitant ir bilietų stovėti) kainas nustato LNDT generalinis direktorius įsakymu.

13. Bilietus į LNDT spektaklius ir kitus organizuojamus renginius platina bilietų platintojas UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ ir LNDT.

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

14.1. LNDT kasoje, esančioje Gedimino pr. 4, Vilnius;

14.2. visose UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose;

14.3. internetu [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) arba [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt);

14.4. spektaklio rodymo vietoje gastrolių metu.

15. Žiūrovai gali įsigyti bilietą bilietų platintojo UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose, LNDT kasoje ar internetu bet kuriuo metu iki pat renginio pradžios.

16. Įsigyjant bilietą į LNDT spektaklį ar kitą LNDT organizuojamą renginį mokamas 1,00 EUR UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ paslaugos mokestis už kiekvieną įsigytą bilietą.

17. Žiūrovai, siekdami įsigyti 20 ir daugiau bilietų į spektaklį ar kitą renginį (t. y. bilietus grupei), gali kreiptis į UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ el. paštu [vipklientai@bilietai.lt](mailto:vipklientai@bilietai.lt)

18. Žiūrovai gali rezervuoti (užsakyti) bilietus į LNDT spektaklius ir kitus organizuojamus renginius susisiekus el. paštu [vipklientai@bilietai.lt](mailto:vipklientai@bilietai.lt).

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

20. Bilietai negražinami, nekeičiami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus šių Taisyklių 21 punkte numatytu atveju.

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

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

21.2. 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-refund-application>.

22. Šių Taisyklių 21.2 punkte numatytu atveju žiūrovui keičiant bilietą, žiūrovui nesuteikiama teisė sėdėti toje pačioje vietoje, į kurią buvo įsigytas pirminis bilietas.

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

24. Kilus neaiškumams dėl bilietų gražinimo, prašome kreiptis adresu [INFO@bilietai.lt](mailto:INFO@bilietai.lt)

## **V. ŽIŪROVAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS**

25. LNNDT generalinio direktoriaus įsakymu nuolaidos gali būti taikomos žiūrovų grupėms, jauniems žmonėms iki 25 m. (įskaitant, bet neapsiribojant moksleiviais ir studentais), neįgaliesiems bei juos lydintiems asistentams, pensininkams, LNNDT darbuotojams, daugiavaikėms šeimoms, turinčioms „Šeimos kortelę“, socialiai pažeidžiamų socialinių grupių bendrijoms, nariams ar atstovams ir pan.

26. Informacija apie bilietų įsigijimo laikotarpiu taikomas nuolaidas, taip pat spektaklius, į kuriuos nuolaidos taikomos, teikiama [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt) bei [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) ir LNNDT kasoje.

27. Žiūrovai iki 25 m. įskaitytinai, neįgalieji ir juos lydintys asistentai, pensininkai, kt., atėję į LNNDT spektaklį, privalo parodyti bilietų kontrolieriui pažymėjimą, patvirtinantį asmens teisę į nuolaidą (atitinkamai – tapatybės kortelę, moksleivio, studento, neįgaliojo, neįgaliojo asmeninio asistento, pensininko pažymėjimą, kt.).

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

29. Nuolaidos taikomos vienam arba dviem bilietams į vieną spektaklį – išsamesnė informacija – [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt).

30. Perkantiems dovanų kuponus ar besinaudojantiems spektaklių rinkinių arba kitomis LNNDT bilietų akcijomis, nuolaidos nesumuojamos.

31. Nuolaidos UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ paslaugos mokesčiui netaikomos.

32. Visos nuolaidos taikomos kainoms, patvirtintoms LNNDT generalinio direktoriaus įsakymu.

33. Kartu su partneriais LNNDT organizuojamų ir laikinai galiojančių akcijų laikas, sąlygos ir nuolaidos yra tvirtinamo atskiru generalinio direktoriaus veiklos įsakymu. Informacija apie akcijas skelbiama LNNDT interneto svetainėje, informaciniuose leidiniuose ir kt.

34. Kitos nuolaidos (įvairių lojalumo kortelių turėtojams) skelbiamos LNNDT tinklapiu [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) skiltyje „Bilietai ir informacija“ (skyrus „Nuolaidos ir akcijos“).

35. Paskutinių dviejų spektaklio rodymų LNNDT erdvėse metu programėlės ir kita spektaklio atributika (pvz. leidiniai, DVD ir pan.) žiūrovams gali būti dalinama nemokamai.

## **V. LNNDT DOVANŲ KUPONŲ PARDAVIMO TVARKA**

36. LNNT parduodamų dovanų kuponų vertės, dovanų kuponų galiojimo laikotarpis yra nustatomos LNNT generalinio direktoriaus įsakymu.

37. Įsigyjant dovanų kuponą, taip pat mokamas 1,00 EUR UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ paslaugos mokestis už dovanų kuponą.

38. Dovanų kuponus galima įsigyti LNNT ar bet kurioje UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasoje, taip pat interneto svetainėse [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) ir [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt).

39. Dovanų kuponus į spektaklių bilietus išsikeisti galima LNNT kasoje (Gedimino pr. 4, Vilnius) ir perkant bilietus internetu [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt).

40. Keičiant LNNT dovanų kuponą į bilietus, galima pritaikyti galiojančias nuolaidas.

41. Jei bilietų kainų suma yra mažesnė nei dovanų kupono vertė, skirtumas negražinimas.

42. Jei bilietų kainų suma yra didesnė nei dovanų kupono vertė, žiūrovas turi primokėti skirtumą.

43. LNNT dovanų kuponas gali būti keičiamas į bilietus į bet kurią iš LNNT Didžiojoje, Naujojoje ir Mažojoje salėse, erdvėje prie Didžiosios scenos, fojė ar kitose Vilniaus erdvėse vykstančių LNNT spektaklių.

44. Dovanų kuponai negalioja perkant bilietus į kitų teatrų spektaklius ir renginius, vykstančius LNNT salėse.

45. Dovanų kuponą į bilietus (-tą) būtina iškeisti vienu kartu.

46. Dovanų kupono suma į grynuosius pinigus nekeičiama.

47. LNNT pasilieka teisę keisti repertuarą ir dovanų kuponų įsigijimo ir naudojimo sąlygas.

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

## **VI. LNNT PATALPŲ TRUMPALAIKĖ NUOMA**

49. Atsižvelgdamas į repertuaro intensyvumą, LNNT nuomoja teatro erdves – Didžiąją, Naująją ir Mažąją sales, fojė prie Didžiosios salės ir kitas patalpas kitų organizatorių renginiams. Dėl nuomos sąlygų krepiamasi į LNNT administraciją.

## **VII. LNNT PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS**

50. LNNT pareigos:

50.1. privalo teikti išsamią ir tikslią informaciją apie teikiamas paslaugas.

51. LNNT teisės:

51.1. keisti repertuarą, bilietų kainas, spektaklius ir jų sudėtis;

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

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

51.4. po trečio skambučio neįleisti į salę vėluojančių žiūrovų;

51.5. iš salės išprašyti triukšmaujančius ar nesilaikančius šių Taisyklių asmenis;

51.6. nurodyti aprangos kodą į premjerinius spektaklius ir reikalauti jo laikytis.

52. Žiūrovų pareigos:

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

52.2. Į LNNT žiūrovinę dalį draudžiama įsinešti savo ar įsigytus teatre gėrimus ir kitus maisto produktus bet kokiose pakuotėse, lazerinę ir kitokią šviesą skleidžiančias priemones bei kitas žmonių sveikatai ir visuomenės saugumui pavojingas medžiagas.

52.3. Įeidami į LNNDT žiūrovines sales žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemonių garsą ir planšetinius kompiuterius ar kitus skleidžiančius šviesą įrenginius.

52.4. Žiūrovai privalo saugoti bilietą iki spektaklio/renginio pabaigos.

52.5. Žiūrovams draudžiama mėtyti įvairius daiktus bei kitokiais būdais trukdyti normaliai renginių eigai, gadinti, ardyti LNNDT turtą.

52.6. Fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į teatrą, filmuoti, fotografuoti galima tik LNNDT administracijai leidus.

52.7. Už prarastą rūbinės numerėlį žiūrovas sumoka visą jo kainą – 10 €.

53. Vaikai iki 7 metų į vakarinius spektaklius neįleidžiami.

54. Į spektaklius, pažymėtus „N-16“, „N-18“ ženklu, nepilnamečiai yra įleidžiami tik lydimi atsakingų suaugusiųjų.

55. Už daiktus ir pinigus, paliktus rūbinėje kartu su saugoti atiduotais drabužiais, LNNDT neatsako.

56. LNNDT neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo/žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

## VII. GINČŲ SPRENDIMAS

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

58. LNNDT 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 LNNDT nagrinėja nemokamai.

59. Jeigu LNNDT nevykdo žiūrovo reikalavimo, žiūrovas turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Valstybinę visuomenės sveikatos priežiūros tarnybą prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Valstybinę ne maisto produktų inspekciją prie Ūkio ministerijos ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

60. LNNDT 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.

## VIII. ATSAKOMYBĖ

61. Žiūrovas, padaręs žalą LNNDT, 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.

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

63. Lankytojuj Teatre patyrus turtinę ir / ar neturtinę žalą dėl LNNDT kaltės, LNNDT atsako LR įstatymų nustatyta tvarka.