

PATVIRTINTA:
Lietuvos nacionalinio dramos teatro
generalinio direktoriaus 2022 m. spalio 25 d.
įsakymu Nr. V-22-99

LIETUVOS NACIONALINIO DRAMOS TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO ŽIŪROVAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos nacionalinio dramos teatro (toliau – LNNDT) Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato LNNDT profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugų teikimo sąlygas, LNNDT ir žiūrovo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, dovanų kuponų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo 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 LNNDT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.

2.3. Dovanų kuponas – griežtos atskaitomybės bilietas-blankas, už kurio nominalią sumą galima įsigyti bilietus į LNNDT 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 LNNDT 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) – LNNDT 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. LNNDT sudaro sąlygas žiūrovams susipažinti su šiomis Taisyklėmis prieš įsigyjant bilietus ar dovanų kuponus LNNDT kasoje (esančioje Gedimino pr. 4, Vilnius) bei LNNDT interneto svetainėje www.teatras.lt, taip pat LNNDT rūbinėje.

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

6. LNNDT generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintas nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas administruoja bilietų platintojas UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ LNNDT kasoje, UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose visoje Lietuvoje ir interneto svetainėje www.bilietai.lt, taip pat LNNDT Rinkodaros ir ryšių su visuomene bei Žiūrovų aptarnavimo ir gastrolių skyriai.

II. TEATRO TEIKIAMA INFORMACIJA

7. LNDR 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. LNDR viešai skelbia informaciją apie teikiamas profesionalaus scenos meno bei kultūros ir pramogų paslaugas bei šių paslaugų pasikeitimus šiose informacijos sklaidos priemonėse: LNDR interneto svetainėje www.teatras.lt, LNDR informaciniuose leidiniuose, mėnesio repertuaro lankstinukuose.

9. Tuo atveju, jeigu informacija, paskelbta LNDR informaciniuose leidiniuose ir/ ar mėnesio repertuaro lankstinukuose, nesutampa su LNDR interneto svetainėje www.teatras.lt pateikta informacija, aktualia, tikslia ir teisinga laikytina LNDR interneto svetainėje www.teatras.lt paskelbta informacija.

10. Atskirais atvejais LNDR turi teisę skelbti su paslaugų teikimu susijusią informaciją prieš įėjimą į teatrą (pavyzdžiui, dėl aktoiaus ligos ar techninių kliūčių atšaukus spektaklį).

11. LNDR interneto svetainėje 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 LNDR spektaklius ir kitus organizuojamus renginius (įskaitant ir bilietų stovėti) kainas nustato LNDR generalinis direktorius įsakymu.

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

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

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

14.2. visose UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose;

14.3. internetu www.teatras.lt arba www.bilietai.lt;

14.4. spektaklio rodymo vietoje gastrolių metu.

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

16. Įsigyjant bilietą į LNDR spektaklį ar kitą LNDR 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.

18. Žiūrovai gali rezervuoti (užsakyti) bilietus į LNDR spektaklius ir kitus organizuojamus renginius susisiekus el. paštu 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.

V. ŽIŪROVAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS

25. LNNT generalinio direktoriaus įsakymu nuolaidos gali būti taikomos žiūrovų grupėms, moksleiviams ir studentams, neįgaliesiems bei juos lydintiems asmenims, pensininkams, LNNT darbuotojams, daugiavaikėms šeimoms, turinčioms „Šeimos kortelę“, socialiai pažeidžiamų socialinių grupių bendrijoms ar atstovams ir pan.

26. Informacija apie bilietų įsigijimo laikotarpiu taikomas nuolaidas, taip pat spektaklius, į kuriuos nuolaidos taikomos, teikiama www.bilietai.lt bei www.teatras.lt ir LNNT kasoje.

27. Moksleiviai ir studentai, neįgalieji ir pensininkai, atėję į LNNT spektaklį, privalo parodyti bilietų kontrolieriui pažymėjimą, patvirtinantį asmens teisę į nuolaidą (atitinkamai – moksleivio, studento, neįgaliojo ar pensininko pažymėjimą).

28. Asmenys, įsigiję bilietą su nuolaida, tačiau bilietų kontrolieriui nepateikę pažymėjimo, 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.

30. Perkantiems dovanų kuponus nuolaidos netaikomos, o besinaudojantiems LNNT bilietų akcijomis nuolaidos nesumuojamos.

31. Visiems bilietams, parduodamiems internetu ir UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ kasose, taikomas 1,00 EUR UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ paslaugos mokestis. Nuolaidos šiam mokesčiui netaikomos.

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

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

34. Kitos nuolaidos (įvairių lojalumo kortelių turėtojams) skelbiamos LNNT tinklapio www.teatras.lt skiltyje „Bilietai ir informacija“ (skyrius „Nuolaidos ir akcijos“).

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

V. LNNT 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 ir www.bilietai.lt.

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

40. Keičiant LNNT dovanų kuponą į bilietus, bilietų kainos skaičiuojamos be nuolaidų.

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

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

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

46. Dovanų kupono suma į grynuosius pinigus nekeičiama.

47. LNDR 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. LNDR PATALPŲ TRUMPALAIKĖ NUOMA

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

VII. LNDR PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS

50. LNDR pareigos:

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

51. LNDR 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 LNDR 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 LNDR 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 LNDR turta.

52.6. Fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į teatrą, filmuoti, fotografuoti galima tik LNDR 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“ ženklų, nepilnamečiai yra įleidžiami tik lydimi atsakingų suaugusiųjų.

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

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

VIII. GINČŲ SPRENDIMAS

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

58. LNDDT 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 LNDDT nagrinėja nemokamai.

59. Jeigu LNDDT 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. LNDDT 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 LNDDT, jame esančiam turtui, lankytojų turtui ir / ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalia turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.

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

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