

## 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 naudojamą 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 „Tiketa“, 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, vykdančios 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 (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), 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.

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 LNDT fojė prie Mažosios salės.

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 „Tiketa“ LNDT kasoje, UAB „Tiketa“ kasose visoje Lietuvoje ir interneto svetainėje [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt), taip pat LNDT 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](http://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](http://www.teatras.lt) pateikta informacija, aktualia, tikslia ir teisinga laikytina LNDR interneto svetainėje [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) paskelbta informacija.

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

11. LNDR 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 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 „Tiketa“ 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 „Tiketa“ kasose;

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

14.4. fojė prie Mažosios salės (išimtiniais atvejais prieš spektaklį – kai parduodami bilietai stovėti, platinami kvietimai (nemokami bilietai) į nemokamą renginį ir pan.);

14.5. spektaklio rodymo vietoje gastrolių metu.

15. Žiūrovai gali internetu įsigyti bilietą į tos dienos spektaklį ar renginį likus ne mažiau kaip 3 valandoms iki spektaklio ar renginio pradžios.

16. Žiūrovai gali įsigyti bilietą bilietų platintojo UAB „Tiketa“ kasose ir LNDR kasoje bet kuriuo metu iki pat renginio pradžios.

17. Įsigyjant bilietą į LNDR spektaklį ar kitą LNDR organizuojamą renginį mokamas 0,80 EUR UAB „Tiketa“ paslaugos mokestis už kiekvieną įsigytą bilietą.

18. Žiūrovai, siekdami įsigyti 20 ir daugiau bilietų į spektaklį ar kitą renginį (t. y. bilietus grupei), gali kreiptis į UAB „Tiketa“ tiesioginių pardavimų vadovę Laurą Stanionytę el. paštu [laura@tiketa.lt](mailto:laura@tiketa.lt) arba telefonu 8 615 80591.

19. Likus valandai iki spektaklio ar kito LNDR organizuojamo renginio, LNDR turi teisę parduoti bilietus stovėti. Bilietai stovėti neparduodami į premjerinius spektaklius, spektaklius, kurių bilietams netaikomos nuolaidos. Bilietas stovėti suteikia žiūrovui teisę stebėti spektaklį ar kitą renginį nesuteikiant jam konkrečios sėdimos vietos salėje.

20. Bilietai stovėti parduodami:

20.1. LNDR kasoje likus 1 (vienai) valandai iki spektaklio ar kito renginio pradžios, tuo atveju, kai spektaklis ar kitas renginys rodomas LNDR Didžiojoje scenoje ar Studijoje;

20.2. Fojė prie Teatro Mažosios salės likus 1 (vienai) valandai iki spektaklio ar kito renginio pradžios, tuo atveju, kai spektaklis ar kitas renginys rodomas LNDR Mažojoje salėje.

21. Žiūrovas gali rezervuoti (užsakyti) bilietus į LNNT spektaklius ir kitus organizuojamus renginius šiais būdais:
- 21.1. trumpuoju telefonu 118 (1 min/0,43 EUR);
  - 21.2. internetu adresu [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).
22. Rezervacijos mokesčio dydį ir rezervacijos galiojimo terminą nustato bilietų platintojas.
23. Bilietai negražinami, nekeičiami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus šių Taisyklių 24 punkte numatytą atvejį.
24. Jeigu spektaklis ar kitas renginys neįvyksta, žiūrovas turi teisę ne vėliau kaip per 14 dienų nuo spektaklio dienos:
- 24.1. tuo atveju, jeigu bilietas buvo pirktas kasoje – gražinti bilietą į tą UAB „Tiketa“ bilietų kasą, kurioje bilietas buvo įsigytas; tuo atveju, jeigu bilietas buvo pirktas internetu, – gražinti bilietą prisijungus tinklapyje [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt) prie savo profilio ir paskyroje „Mano užsakymai“ pasirinkus renginį, kurio bilietus norima gražinti;
  - 24.2. pakeisti bilietą į tą patį spektaklį ar renginį kitą jo rodymo dieną, jei yra laisvų vietų už tą kainą, už kurią buvo įsigytas bilietas. Bilietas gali būti pakeistas tik toje UAB „Tiketa“ bilietų kasoje, kurioje bilietas buvo įsigytas; tuo atveju, jeigu bilietas buvo pirktas internetu, – pakeisti bilietą galima prisijungus tinklapyje [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt) prie savo profilio ir paskyroje „Mano užsakymai“ pasirinkus renginį, kurio bilietus norima pakeisti.
25. Šių Taisyklių 24.2 punkte numatytu atveju žiūrovui keičiant bilietą, žiūrovui nesuteikiama teisė sėdėti toje pačioje vietoje, į kurią buvo įsigytas pirminis bilietas.
26. Šių Taisyklių 24 punkte numatytais bilietų gražinimo ar keitimo atvejais žiūrovas privalo pateikti UAB „Tiketa“ kasos darbuotojui bilietą ir, jei turi išsaugotą, – pirkimo čekį.
27. Kilus neaiškumams dėl bilietų gražinimo, prašome kreiptis adresais: [info@tiketa.lt](mailto:info@tiketa.lt), [lina@tiketa.lt](mailto:lina@tiketa.lt), [ugne@tiketa.lt](mailto:ugne@tiketa.lt).

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

28. LNNT generalinio direktoriaus įsakymu nuolaidos gali būti taikomos žiūrovų grupėms, moksleiviams, studentams, neįgaliesiems bei juos lydintiems asmenims, pensininkams, įmonių, įstaigų ar organizacijų pasirašiusių bendradarbiavimo sutartį su LNNT darbuotojams, įvairių lojalumo kortelių, kurias platinančios įmonės pasirašiusios bendradarbiavimo sutartis su LNNT, turėtojams, socialiai pažeidžiamų socialinių grupių bendrijoms ar atstovams ir pan.
29. Informacija apie bilietų įsigijimo laikotarpiu taikomas nuolaidas, taip pat spektaklius, į kuriuos nuolaidos taikomos, teikiama [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt) bei [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt), taip pat visose UAB „Tiketa“ kasose ir LNNT kasoje.
30. Moksleiviai, 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).
31. Asmenys, įsigiję bilietą su nuolaida, tačiau bilietų kontrolieriui nepateikę pažymėjimo, patvirtinančio asmens teisę į nuolaidą, į spektaklį neįleidžiami, o pinigai už bilietus negražinami.
32. Nuolaidos taikomos vienam arba dviems bilietams į vieną spektaklį – išsamesnė informacija – [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt).
33. Perkantiems dovanų kuponus ar besinaudojantiems spektaklių rinkinių arba kitomis LNNT bilietų akcijomis, nuolaidos nesumuojamos.
34. Visiems bilietams, parduodamiems internetu ir UAB „Tiketa“ kasose, taikomas 0,80 EUR UAB „Tiketa“ paslaugos mokestis. Nuolaidos šiam mokesčiui netaikomos.
35. Visos nuolaidos taikomos kainoms, patvirtintoms LNNT generalinio direktoriaus įsakymu.
36. 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.

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

38. Paskutinių dviejų spektaklio rodymų LNDD erdvėse metu programėlės ir kita spektaklio atributika (pvz. CD, DVD ir pan.) žiūrovams gali būti dalinama nemokamai.

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

39. LNDD parduodamų dovanų kuponų vertės, dovanų kuponų galiojimo laikotarpis yra nustatomos LNDD generalinio direktoriaus įsakymu.

40. Įsigyjant dovanų kuponą, taip pat mokamas 0,80 EUR UAB „Tiketa“ paslaugos mokestis už dovanų kuponą.

41. Dovanų kuponus galima įsigyti LNDD ar bet kurioje UAB „Tiketa“ kasoje, taip pat interneto svetainėse [www.teatras.lt](http://www.teatras.lt) ir [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).

42. Dovanų kuponus į spektaklių bilietus iškeisti galima tik LNDD kasoje (Gedimino pr. 4, Vilnius).

43. Keičiant LNDD dovanų kuponą į bilietus, bilietų kainos skaičiuojamos be nuolaidų.

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

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

46. LNDD dovanų kuponas gali būti keičiamas į bilietus į bet kurį iš LNDD Didžiojoje, Mažojoje salėse, Studijoje, erdvėje prie Didžiosios scenos ar fojė vykstančių spektaklių.

47. Dovanų kuponai negalioja perkant bilietus į kitų teatrų spektaklius ir renginius, vykstančius LNDD salėse.

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

49. Dovanų kupono suma į grynuosius pinigus nekeičiama.

50. LNDD pasilieka teisę keisti repertuarą ir dovanų kuponų įsigijimo ir naudojimo sąlygas.

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

## **VI. LNDD PATALPŲ TRUMPALAIKĖ NUOMA**

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

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

53. LNDD pareigos:

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

54. LNDD teisės:

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

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

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

54.4. po trečio skambučio vėluojančius žiūrovus įleisti tik į amfiteatro kairiąją pusę stovėti arba išvis į salę neįleisti;

54.5. iš salės išprašyti triukšmaujančius ar nesilaikančius šių Taisyklių asmenis.

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

55. Žiūrovų pareigos:



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

55.2. Į LNDDT 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.

55.3. Įleidami į LNDDT žiūrovines sales žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemonių garsą ir planšetinius kompiuterius ar kitus skleidžiančius šviesą įrenginius.

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

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

55.6. Fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į teatrą, filmuoti, fotografuoti galima tik LNDDT administracijai leidus.

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

56. Vaikai iki 7 metų į vakarinius spektaklius neįleidžiami.

57. Į spektaklius, pažymėtus „N-16“, „N-18“, „S“ ženklų, vaikai neįleidžiami.

58. Už daiktus ir pinigus, paliktus rūbinėje kartu su saugoti atiduotais drabužiais, LNDDT neatsako.

59. LNDDT neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo/žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

60. Dėl nepritaikytų erdvių neįgalieji vežimėliuose ir juos lydintys asmenys įleidžiami tik į LNDDT Didžiąją salę ir Fojė.

## VII. GINČŲ SPRENDIMAS

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

62. 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.

63. 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.

64. 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

65. 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.

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

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