

PATVIRTINTA

Kupiškio rajono savivaldybės kultūros centro
direktorius 2022 m. birželio 29 d. įsakymu
Nr. V-93

KUPIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS KULTŪROS CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TVARKOS APRAŠAS

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kupiškio rajono savivaldybės 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 naudojamą 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 naudojamą paslaugomis;
 - 3.3. **Paslaugų teikėjas** – biudžetinė įstaiga Kupiškio rajono savivaldybės 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 Kupiškio kultūros centru dėl renginių aptarnavimo, scenos techninio aptarnavimo, kūrybinės ir meno kolektyvo pasirodymo, rinkodaros ar kitos paslaugos teikimo;
 - 3.5. **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. socialinis tinklas Facebook.

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

12. Mėnesio renginių informacija skelbiama internetiniame tinklapyje www.kupiskiokultura.lt bei afišose.

13. **Informacijoje nurodoma renginio:**

13.1. pavadinimas;

13.2. data, laikas;

13.3. vieta;

13.4. bilieto kaina;

13.5. bilieto įsigijimo būdai (Kupiškio kultūros centro kasoje, internetinėse svetainėse www.tiketa.lt, www.bilietai.lt, www.ticketmarket.lt);

13.6. kasos darbo laikas.

III. SKYRIUS MOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKA

14. Kultūros centras teikia bilietų platinimo paslaugą į savo bei kitų fizinių ar juridinių asmenų (įmonių, organizacijų, pavienių atlikėjų ir pan.) organizuojamus renginius.

15. Mokamos paslaugos teikiamos remiantis Kupiškio rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. TS-67 patvirtintu Kupiškio rajono savivaldybės kultūros centro teikiamų atlygintinai teikiamų paslaugų kainų įkainiais.

16. Renginių aptarnavimo paslaugos, scenos techninio aptarnavimo paslaugos, kūrybinės ir meno kolektyvo pasirodymo paslaugos, rinkodaros paslaugos, bei kitos paslaugos teikiamos, **ne vėliau kaip prieš 10 dienų iki renginio**, užpildant Prašymą dėl renginio organizavimo (patvirtintą Kultūros centro direktoriaus įsakymu 2022-04-11 Nr. V-64) ir 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. Į kitų fizinių ar juridinių asmenų organizuojamus renginius bilietus Kultūros centrai platinimui pagal bilietų perdavimo-priėmimo aktą pateikia ir bilieto kainą nustato renginį organizuojantys asmenys. Paslaugos užsakovo renginių organizavimo, atsiskaitymo už išplatintus bilietus ir pan. tvarka nustatoma su šiais asmenimis sudaromoje sutartyje Atsiskaitant užpildoma bilietų panaudojimo ataskaita. Jei bilietais prekiaujama internetu, Organizatorius privalo prasidėjus renginiui informuoti kasininką apie parduotų bilietų kiekį ir suprekiautą sumą, atsiųsti internetinės prekybos renginio ataskaitą el. adresu kasa@kupiskiokultura.lt. Vadovaujantis Paslaugų sutartimi, Kultūros centro kasoje užpildyta bilietų panaudojimo ataskaita ir internetine renginio ataskaita, kasininkas apskaičiuoja paslaugų kainą ir išrašo sąskaitą faktūrą. Kai renginio organizatorius bilietus parduoda tik internetu, sąskaita faktūra išrašoma ir persiunčiama pirmą darbo dieną po renginio.

19. 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

20. Informacija apie renginius ir bilietų bei paslaugų kainas skelbiama Kultūros centro internetinėje svetainėje www.kupiskiokultura.lt, Kupiškio kultūros centro Facebook paskyroje.

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

22. Bilietai ar abonementai platinami:

22.1. Kultūros centro kasoje, adresu Gedimino g. 40, Kupiškis, kasos darbo metu arba internetinėje svetainėje www.tiketa.lt;

22.2. kai organizatorius ne Kupiškio kultūros centras, Kultūros centro kasoje ir (ar) internetinėse svetainėse www.tiketa.lt, www.bilietai.lt, www.ticketmarket.lt ir kt.

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

22.4. sumokėjus pilną bilieto/abonemento kainą grynais pinigais, įsigijus elektroninį bilietą;

22.5. tik išplatinus afišas arba paskelbus apie renginį internete;

22.6. dvi valandas prieš renginio pradžią, jei renginys vyksta poilsio dienomis ir ne kasos darbo valandomis;

22.7. prasidėjus renginiui, bilietai į renginį nėra parduodami.

23. Išankstinis bilietų ar abonementų užsakymas ir rezervavimas:

23.1. užsakymas galimas tik jei jų negalima įsigyti internetu. Bilietus/abonementus vartotojas gali rezervuoti el. paštu, adresu: kasa@kupiskiokultura.lt arba tel. 8-459-35679 darbo dienomis 14-18 val.;

23.2. užsakytus bilietus ar abonementus reikia atsiimti ne vėliau kaip likus 3 darbo dienoms iki renginio, kitaip bilietų užsakymas yra anuliuojamas;

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

23.4. užsakymas nepriimamas likus 3 darbo dienoms iki renginio dienos;

23.5. dėl techninių kliūčių ar esant kitoms aplinkybėms bilietų platinimo paslaugos gali būti sustabdytos ar nutrauktos;

24. Kultūros centras neatsako už bilietų platinimo teikimo paslaugų sutrikimus ir/ ar asmenų bei trečiųjų asmenų patirtą žalą ne dėl kultūros centro kaltės;

25. Bilietų ar abonementų užsakymo ir gražinimo tvarka:

25.1. neįvykus renginiui arba pasikeitus renginio datai dėl Kultūros centro kaltės, bilietai gražinami į kasą (į vietą, kur buvo įsigyti). Kitais atvejais vartotojas negali gražinti arba pasikeisti bilietų;

25.2. neįvykus renginiui arba pasikeitus renginio datai, kurį organizuoja ne Kultūros centras, dėl paslaugos vartotojo (renginio organizatoriaus) kaltės, bilietai gražinami į kasą (į vietą, kur buvo įsigyti) arba keičiami į kitą jų organizuojamą renginį. Kitais atvejais vartotojas negali gražinti arba pasikeisti bilietų;

25.3. bilietus gražinti galima per vieną savaitę nuo tos dienos, kai turėjo įvykti renginys.

26. Bilietų pardavimas su nuolaida gali būti taikomas vadovaujantis Kupiškio rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. TS-67 patvirtintu Kupiškio rajono savivaldybės kultūros centro teikiamų atlygintinai teikiamų paslaugų kainų įkainiais:

26.1. 50 proc. bilieto kainos nuolaida tam pačiam asmeniui taikoma už tris renginius, kurių organizatorius yra Kultūros centras, per metus, įgyjant vardinį bilietą ne renginio dieną:

26.1.1. neįgaliesiems (pateikus neįgaliojo pažymėjimą);

26.1.2. pensininkams (pateikus pensininko pažymėjimą);

26.1.3. daugiavaikėms šeimoms, šeimynoms ir jų globotiniams (pateikus patvirtinančius dokumentus);

26.2. Bilieto kaina nustatoma taikant matematinės skaičiavimo apvalinimo taisykles.

27. Bilietų kainos nustatomos pagal Kupiškio rajono savivaldybės tarybos 2022 m. kovo 31 d. sprendimą Nr. TS-67:

27.1. į Kultūros centro organizuojamą renginį bilieto kaina mažinama dviem eurai, kai sėdėjimo vieta yra Kultūros centro Didžiosios salės 1-2 ir 15 eilėse;

27.2. nuolaidos bilietų kainoms nesumuojamos;

27.3. į renginį nemokamai įleidžiami du mokinių (vaikų) grupę atlydėję asmenys;

27.4. į Kultūros centro organizuojamus mokamus renginius ne vaikams, vykstančius Kultūros centro patalpose, su suaugusiais atvykę vaikai iki 7 m. įleidžiami nemokamai neskiriant jiems atskiros sėdėjimo vietos;

27.5. į Kultūros centro organizuojamus mokamus renginius, vykstančius lauko erdvėse, vaikai iki 10 m. įleidžiami nemokamai.

28. Kultūros centras iki 10 proc. visų vieno renginio bilietų gali keisti į nemokamus kvietimus renginio rengėjams, organizatoriams, rėmėjams, kitiems socialiniams partneriams.

29. **Nemokamas kvietimas į renginį** Kultūros centro direktoriaus įsakymu gali būti suteikiamas:

29.1. Kultūros centro darbuotojams;

29.2. renginio rėmėjams;

29.3. renginio organizavimo partneriams;

29.4. renginio dalyviams;

29.5. renginio komandų sirgaliams;

29.6. oficialiems jubiliatų sveikintojams;

29.7. Kultūros centro meno kolektyvų dalyviams;

29.8. spaudos, televizijos ar radijo atstovams.

30. **Kultūros centro biliete arba abonemente lietuvių kalba nurodoma:**

30.1. renginio data, pradžios laikas;

30.2. renginio metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra);

30.3. bilieto kaina.

31. Kultūros centras neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo kaltės nepataisomai sugadintas.

32. 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

33. **Vartotojo pareigos:**

33.1. laikytis rašytinėje sutartyje numatytų įsipareigojimų ir aptartų sąlygų bei laiku atsiskaityti su paslaugų teikėju už teikiamas paslaugas;

33.2. teikiant duomenis atsakyti už jų teisingumą ir išsamumą bei prisiimti visus susijusius padarinius už tokių reikalavimų nesilaikymą;

33.3. neįžeisti ir nediskriminuoti, nežeminti kitų asmenų orumo, nepažeisti teisių ir teisėtų interesų;

33.4. nevēluoti į renginio pradžią;

33.5. nerūkyti renginio patalpose, nevartoti alkoholinių gėrimų;

33.6. nekelti triukšmo renginio metu, netrukdyti kitiems ir išjungti telefono garsą;

33.7. renginio metu nefilmuoti ir nefotografuoti nesuderinus su salės administratoriumi;

33.8. 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;

33.9. 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;

33.10. 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;

33.11. įgyvendinti kitas, asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų nustatytas pareigas.

34. Vartotojo teisės:

34.1. laikantis šios tvarkos naudotis paslaugos teikėjo teikiamomis paslaugomis;

34.2. gauti viešai skelbiamą paslaugos teikėjo informaciją;

34.3. naudotis kitomis asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų suteiktomis teisėmis.

35. Paslaugų teikėjo pareigos:

35.1. tinkamai ir laiku suteikti paslaugas visiems besikreipiantiems ir šios tvarkos besilaikantiems asmenims;

35.2. teikti informaciją, vadovaudamasis šioje tvarkoje nurodytais reikalavimais bei tinkamai komunikuoti ir bendradarbiauti su visais besikreipiančiais asmenimis;

35.3. laikytis rašytinėje sutartyje numatytų įsipareigojimų ir aptartų sąlygų;

35.4. informuoti apie veikiančią bilietų platinimo sistemą „Tiketa“;

35.5. 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;

35.6. platinti bilietus ir abonementus su šių taisyklių 30 punkte nustatyta privaloma informacija.

35.7. pardavinėti vartotojo perduotus bilietus ir grąžinti neišparduotus bilietus, pagal bilietų panaudojimo ataskaitą;

36. Paslaugų teikėjas turi teisę:

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

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

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

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

36.5. 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

37. Kultūros centras neatsako už savo interneto svetainėje ir reklaminėse afišose pateiktos kitų asmenų jam perduotos pateikti informacijos išsamumą ir pilnumą/ renginio pavadinimą, aprašymą, atlikėjų vardus, pavardes ir t.t/ Išsamesnės ir/ar papildomos informacijos ieškantys asmenys gali kreiptis tiesiogiai į Kultūros centro atsakingus darbuotojus /informacijos specialistą, bilietų kasininką ir pan./, tačiau pastarieji platesnę informaciją, jei ši Kultūros centrui asmens kreipimosi metu nėra žinoma, pateiks tik susisiekę su paslaugas teikiančiais /renginį organizuojančiais/ asmenimis arba nukreips interesus tiesiogiai bendrauti su paslaugas teikiančiais asmenimis.

38. Visi ginčai su Kultūros centru sprendžiami derybų būdu. Jei taikiomis derybomis nepavyksta išspręsti kilusių ginčų, jie neatsižvelgiant į galimus galiojančių įstatymų nuostatų prieštaravimus, sprendžiami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais ir tik Lietuvos teismuose.

VII. SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

39. Kultūros centro paslaugų teikimo vartotojams Tvarka yra viešinama Kultūros centro internetinėje svetainėje www.kupiskiokultura.lt.
40. Ši Tvarka keičiama (pildoma) ir tvirtinama kultūros centro direktoriaus įsakymu.
-