

KONCERTINĖS ĮSTAIGOS VALSTYBINIO CHORO „VILNIUS“ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų teikimo vartotojams tvarka (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Koncertinės įstaigos valstybinio choro „Vilnius“ (toliau – Įstaiga) teikiamų paslaugų bendrą tvarką.
2. Taisyklės nustato vartotojų ir Įstaigos teises, pareigas, atsakomybę, paslaugų teikimo principus, bendruosius vartotojų informavimo reikalavimus.
3. Pagrindinės šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Vartotojas (žiūrovas) – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis.

Paslaugos teikėjas – Įstaiga, teikianti šioje tvarkoje numatytas paslaugas.

Kultūros paslaugos – juridinių ar fizinių asmenų atlygintinai teikiamos paslaugos, vykdančios teatrų ir koncertinių įstaigų profesionalaus scenos meno veiklą, kita kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (pvz.: koncertus, festivalius, spektaklius, šventes, parodas).

Bilietas – dokumentas, patvirtinantis vartotojo ir paslaugų teikėjo ar įgalioto asmens sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojamą paslaugomis.

Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. 94-1833:2007, Nr. 12488), 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. Įstaigos Vartotojams teikiamų paslaugų įkainiai yra patvirtinti Įstaigos vadovo įsakymu.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

5. Įstaiga vartotojams teikia tokias paslaugas:
 - 5.1 Bilietai į Įstaigos koncertus/renginius;
 - 5.2 Garso aparatūros nuoma;
 - 5.3 Užsakomųjų koncertų atlikimas;
 - 5.4 Įstaigos kompaktinių diskų pardavimas, platinimas;
 - 5.5 Renginių informacinių brošiūrų, bukletų, katalogų platinimas.
6. Paslaugos numatytos 5 p. vartotojams teikiamos sudarant sutartį tarp Įstaigos ir Vartotojo, išskyrus 5.1., 5.4., 5.5. punktus.
7. Įstaigos ir Vartotojo sudaryta paslaugų sutartis įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo abi paslaugų

sutarties šalys ir patvirtina antspaudais (kai Klientas yra juridinis asmuo ir jo steigimo dokumentuose nurodyta, kad turi antspaudą).

8. Paslaugų sutarties priedai ir pakeitimai yra sudedamoji paslaugų sutarties dalis ir turi būti šalių pasirašyti ir patvirtinti antspaudais (jei Klientas yra juridinis asmuo ir turi antspaudą).

9. Paslaugų sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra šalių, kiekvienai šaliai tenka po vieną egzempliorių. Visi egzemplioriai turi vienodą teisinę galią. Paslaugų teikimo sąlygos gali būti keičiamos tik rašytiniu šalių susitarimu.

10. Bet kuri Įstaigos su Vartotoju sudaryta paslaugų sutartis ir visa su jos sudarymu ir sąlygų vykdymu susijusi korespondencija yra konfidenciali.

11. Šalims draudžiama atskleisti tretiesiems asmenims bet kokią informaciją, sužinomą sudarant bet kurią paslaugų ar kitą sutartį ar vykdant jos sąlygas. Informacija gali būti teikiama tik Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais ir tvarka. Šis draudimas yra neterminuotas ir lieka galioti pasibaigus minėtos sutarties galiojimui.

12. Visos būtinos sąlygos suteikiant paslaugą, kaip kad mokėjimo terminai, įkainiai, kiekiai ir kiti specifiniai dalykai numatomi sutartyje.

13. Už paslaugas Vartotojas atsiskaito laiku, pagal Įstaigos pateiktą mokėjimo dokumentą, sutartyje numatytais terminais ir tvarka.

III. TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

14. Vartotojo teisės ir atsakomybė:

14.1 savo nuožiūra įsigyti siūlomas paslaugas;

14.2 vartotojui pageidaujant, gauti valstybine kalba raštu teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie siūlomas paslaugas, jų kainas iki įsigyjant paslaugas;

14.3 pareikšti pretenziją dėl netinkamos paslaugų kokybės;

14.4 pranešti Paslaugos teikėjui, dėl paslaugos teikimo sąlygų pakeitimo ar kitų teikiamos paslaugos sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai yra įmanomi;

14.5 nutraukti paslaugos teikimą bet kuriuo metu, sumokėjus paslaugos teikėjui už suteiktą paslaugą ir atlyginęs kitas su paslaugos teikimu susijusias išlaidas (jei tokių buvo), kurias Paslaugų teikėjas teikdamas paslaugas padarė iki pranešimo apie paslaugos teikimo nutraukimą gavimo.

14.6 Vartotojas materialiai atsako už renginio vietoje esančio inventoriaus ir kito turto sugadinimą ar bet kokį jo būklės pablogėjimą;

15. Paslaugos teikėjo teisės:

15.1 Teikti paslaugas Vartotojams laikydamasis teisės aktų reikalavimų bei šių Taisyklių nuostatų;

15.2 Prieš suteikiant paslaugą, suteikti Vartotojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento

apsisprendimui gauti paslaugą;

15.3 Jei Vartotojo nurodymai prieštarauja įstatymams, šioms Taisyklėms, standartams, profesinės veiklos etikai, Paslaugų teikėjas turi teisę atsisakyti vykdyti tokius Vartotojo nurodymus / pageidavimus;

15.4 Paslaugos teikėjas turi teisę atšaukti koncertą/renginį, į kurį iki renginio pradžios likus 1 darbo dienai yra parduota ne daugiau kaip 10 % bilietų.

15.5 Paslaugos teikėjas turi ir kitas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso bei kitų teisės aktų nustatytas teises ir pareigas;

IV. BILJETŲ ĮSIGIJIMAS, KEITIMAS IR GRAŽINIMAS

16. Bilietus į Įstaigos koncertus/renginius galima įsigyti koncertų vietose, kuriuose numatomi koncertai, nuo koncerto paskelbimo datos iki renginio pradžios arba kitu iš anksto nurodytu terminu. Taip pat internetu per bilietų platintojo informacinę sistemą. Bilietų platintojas ir bilietų platinimo sąlygos nurodomos pateikiant informaciją apie koncertą/renginį.

17. Bilietų kainos yra patvirtintos Įstaigos vadovo įsakymu.

18. Jei renginio/koncerto metu žiūrovams draudžiama fotografuoti, filmuoti, įsinešti tam tikrus daiktus ar gėrimus, apie tai prieš renginį/koncertą paskelbiama atskirai.

19. Ant bilietų esanti informacija pateikiama lietuvių kalba, nurodomas paslaugos teikėjo pavadinimas, paslaugos kaina įskaitant visus mokesčius, vartotojui skirta vieta koncerto/renginio metu.

20. Įsigyti bilietai nekeičiami ir negražinami, išskyrus tuos atvejus, kai renginys nukeliamas arba atšaukiamas.

21. Atšaukus koncertą/renginį, bilietai gražinami toje kasoje, kurioje buvo įsigyti, pateikiant įsigijimą patvirtinantį dokumentą (pvz. kasos čekį, užsakant bilietą per platintojo informacinę sistemą, užsakymo priėmimo kopiją ar pinigų sumokėjimą patvirtinančias elektronines ar popierines kopijas) ir bilietą. Bilietai turi būti nesugadinti ar kitaip nepažeisti.

22. Koncerto/renginio nukėlimo atveju, įsigytas bilietas galioja atidėtam koncertui/renginiui.

V. NEMOKAMŲ PASLAUGŲ IR NUOLAIDŲ SUTEIKIMAS

23. Nuolaidos taikomos Įstaigos vadovo įsakymu nustatytais kainomis įvairioms žiūrovų grupėms: moksleiviams, studentams, pedagogams, neįgaliesiems, pensininkams, kultūros ir švietimo darbuotojams pateikus atitinkamą galiojantį pažymėjimą, vienam asmeniui. Vartotojas privalo pateikti pažymėjimą perkant bilietą bei atvykus į renginį. Teikiamų nuolaidų dydžiai gali kisti. Įstaiga gali taikyti specialias nuolaidas skirtingiems renginiams. Kai kuriems Įstaigos renginiams nuolaidos gali būti netaikomos. Nuolaidos nesumuojamos. Informacija apie konkrečių renginių bilietams taikomas nuolaidas skelbiama bilietų platinimo vietose ir informacijoje apie renginį.

24. Su „Laisvalaikio“ kortele taikoma nuo 10 % iki 20 % nuolaida 2 bilietams. Nuolaidos dydis gali kisti priklausomai nuo renginio.
25. Jei iki renginio pradžios likus ne mažiau kaip 7 darbo dienoms yra neišplatinta daugiau kaip 40 % bilietų, gali būti taikoma papildoma nuolaida bilietams įsigyti su ne didesne nei 50 % nuolaida.
26. Į renginius, skirtus ne vaikų tikslinei auditorijai (vakariniai koncertai/renginiai), vaikai iki 6 metų, lydimi suaugusių asmenų, yra įleidžiami nemokamai.
27. Renginyje dalyvaujantiems atlikėjams (kviestiniams solistams, dirigentams, režisieriams, kompozitoriams, vedėjams, aktoriams, šokėjams, choro dainininkams ir kitiems renginio kūrybinio proceso dalyviams) gali būti suteiktas nemokamas kvietimas į renginį 2 asmenims arba nuolaida iki 50 % 2 bilietams.
28. Įstaigos darbuotojams gali būti suteikiama nuolaida bilietams į renginius iki 50 % 2 bilietams.
29. Įstaigos partneriams, rėmėjams pagal bendradarbiavimo sutartyse numatytas sąlygas yra suteikiami nemokami bilietai (kvietimai) į renginius.
30. Didesnėms lankytojų grupėms (nuo 10 žmonių), gali būti taikomos nuolaidos bilietams nuo 10 % iki 50 %.
31. Esant svariai priežastčiai, į Įstaigą gali kreiptis dėl nemokamų paslaugų suteikimo juridiniai ir fiziniai asmenys.

VI. KITOS SĄLYGOS

32. Visus kilusius ginčus Paslaugos teikėjas ir Vartotojas sprendžia derybų keliu.
33. Vartotojui pateikus skundą raštu, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Paslaugos teikėjas įsipareigoja duoti atsakymą per 10 darbo dienų.
34. Paslaugos teikėjui ir vartotojui nesusitarus, nepavykus išspręsti ginčo taikiai, vartotojas turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją arba į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, arba į teismą.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Vartotojams teikiamų paslaugų taisyklės skelbiamos Įstaigos internetinėje svetainėje adresu www.chorasvilnius.lt.