

KONCERTINĖS ĮSTAIGOS ŠIAULIŲ VALSTYBINIO KAMERINIO CHORO „POLIFONIJA“
PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos Šiaulių valstybinio kamerinio choro „Polifonija“ (toliau – Įstaiga) kultūros paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Įstaigos profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką, vartotojų teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, abonentų, bilietų įsigijimo, gražinimo sąlygas ir tvarką.

2. Taisyklės nustato vartotojų ir paslaugų teikėjų teises, pareigas, atsakomybę bei paslaugų teikimo principus.

3. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

Renginys – organizuotas viešas žmonių susibūrimas, veiksmas – koncertas, šventė, kurio forma nepriskiriama susirinkimo sąvokai. Renginys gali būti mokamas, į kurį paslaugų teikėjas parduoda bilietus

Paslaugų teikėjas – Įstaiga, kuri vykdydama savo veiklą, siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia profesionalaus scenos meno bei kultūros paslaugas vartotojams.

Vartotojas - juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi įstaigos teikiamomis paslaugomis

Rezervavimas - išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

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. Įstaiga užtikrina, kad vartotojas/žiūrovas, prieš įsigydamas bilietą turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo taisyklėmis, paskelbiant jas viešai prie bilietų kasos įstaigos pastato viduje bei paskelbiant įstaigos interneto svetainėje www.polifonija.lt.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR KOKYBĖ

5. Pagrindinė veikla - organizuoti aukšto profesionalaus scenos meno lygio koncertus.

6. Įstaiga vartotojams teikia tokias paslaugas:

6.1. parduoda bilietus į įstaigos organizuojamus koncertus (renginius);

6.2. teikia techninių tarnybų, salės tarnybų aptarnavimo ir bilietų platinimo įstaigos kasoje paslaugas;

6.3. atlieka užsakomuosius koncertus.

7. Paslaugos, numatytos 6 p., vartotojams teikiamos sudarant rašytinę sutartį tarp įstaigos ir vartotojo.

8. Įstaiga teikdama vartotojui informaciją apie rengiamus viešus renginius laikosi šių reikalavimų: informacija teisinga, išsami, aiški ir nedviprasmiška.

9. Įstaigos rengiamų koncertų afišoje turi būti nurodyta: įstaigos vadovas, koncerto pavadinimas, jei toks yra, koncerto data, laikas, vieta, trukmė, koncerte dalyvausiantys atlikėjai, koncerto meninė programa, bilieto kaina, kontaktinių telefonų, įstaigos internetinio tinklapio adresų nuorodos.

III. BILJETŲ ĮSIGIJIMO, GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

10. Bilietų į koncertus kainas nustato įstaigos vadovas įsakymu. Tame pačiame įsakyme privalo būti nurodyta, kokia nuolaida taikoma neįgaliesiems, pensijinio amžiaus žmonėms ar studijuojantiems dieniniuose skyriuose studentams (taip pat besimokantiems vidurinėse mokyklose). Jeigu nuolaidos įvairių socialinių grupių asmenims taikyti nenumatomos – apie tai taip pat privalo būti nurodyta įsakyme.
11. Bilietus į įstaigos koncertus/renginius galima įsigyti įstaigos kasoje nuo koncerto/renginio paskelbimo datos iki renginio pradžios mokant grynaisiais pinigais.
12. Bilietai taip pat parduodami internetu per kitų bilietų platintojų elektronines ir kasų sistemas, su kuriais pasirašyta sutartis dėl bilietų platinimo. Papildomos bilietų įsigijimo sąlygos (papildomi mokesčiai, įsigijimo terminai ar kt.) nurodomi interneto svetainėje pateiktoje informacijoje apie koncertą / renginį.
13. Bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Papildomai informacija gali būti pateikta ir kitomis kalbomis.
14. Biliete turi būti nurodyta:
 - 14.1. įstaigos pavadinimas, adresas, telefonas, internetinės svetainės adresas;
 - 14.2. koncerto pavadinimas;
 - 14.3. bilieto kaina;
 - 14.4. koncerto metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra);
 - 14.5. koncerto data, vieta, pradžios laikas, trukmė.
15. Įsigyti bilietai nekeičiami ir nepriimami atgal į kasą išskyrus tuos atvejus, kai koncertas/renginys nukeliamas arba atšaukiamas.
16. 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.
17. Koncerto/renginio nukėlimo atveju, įsigytas bilietas galioja atidėtam koncertui/renginiui.
18. Valandą prieš koncertą/renginį bilietai parduodami tik tos dienos koncertui/renginiui.

IV. VARTOTOJAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS

19. Teisę į nuolaidas, perkant koncertinės įstaigos Šiaulių valstybinio kamerinio choro „Polifonija“ bilietus, turi dieninių skyrių studentai, moksleiviai, pensininkai ir neįgalūs asmenys, pateikiantys tokį socialinį statusą patvirtinantį dokumentą.
20. Nuolaidos negali būti didesnės kaip 50 proc. koncertui/renginiui nuo patvirtintos bilieto kainos. Vadovo įsakyme nurodoma, kokia nuolaida (kiekine (litas) ar procentine išraiška) privalės būti taikoma parduodamiems į koncertą bilietams. Teikiamų nuolaidų dydžiai gali kisti. Kai kuriems įstaigos renginiams nuolaidos gali būti netaikomos.
21. Nuolaidos taikomos:
 - 21.1. Moksleiviams, studentams pateikusiems pažymėjimus taikoma nuolaida (20-50%) 1 (vienam) bilietui į koncertus/renginius.
 - 21.2. Senjorams ir invalidumą turintiems asmenims, pateikusiems pažymėjimus taikoma nuolaida (30-50%) nuolaida 1 (vienam) bilietui į koncertus/renginius.
 - 21.3. Perkant 10 (dešimt) ir daugiau bilietų, suteikiama 20% nuolaidą, kiekvienam bilietui.
22. Jei iki renginio pradžios likus ne mažiau kaip 7 darbo dienoms yra neišplatinta daugiau kaip 40 proc. bilietų, gali būti taikoma papildoma nuolaida bilietams įsigyti su ne didesne nei 50 proc. nuolaida.

V. TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

23. Paslaugos teikėjo teisės ir pareigos:

23.1. teikti informaciją apie paslaugas, vadovaudamasis šiose taisyklėse nurodytais reikalavimais;

23.2. operatyviai paskelbti apie koncertų/renginių datų, atlikėjų pakeitimus savo interneto svetainėje, taip pat kitose viešojo informavimo priemonėse pagal galimybes;

23.3. pasirinkti renginiui, koncertui atlikėjus, autorius ir repertuarą, atitinkantį įstaigos veiklos tikslus;

23.4. savarankiškai nustatyti bilietų, kitų teikiamų mokamų paslaugų kainas, išskyrus tuos atvejus, kai pagal Lietuvos Respublikos įstatymus kainas ir kitus normatyvus reguliuoja valstybė ar Europos Sąjungos teisės aktai

23.5. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti įstaigos tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir įstaigos darbuotojų saugumui ar priaštarautų visuomenėje priimtinioms elgesio normoms;

23.6. atšaukti koncertą/renginį, į kurį iki renginio pradžios likus 1 darbo dienai yra parduota ne daugiau kaip 10 proc. bilietų.

24. Vartotojo teisės ir pareigos:

24.1 savo nuožiūra įsigyti siūlomas paslaugas;

24.2. gauti išsamią informaciją apie siūlomas paslaugas, jų kainas iki įsigyjant paslaugas;

24.3. pareikšti pretenziją dėl netinkamos paslaugų kokybės.

24.4. koncertų / renginių metu laikytis įstaigos vidaus taisyklių, šių taisyklių nuostatų, personalo nurodymų;

24.5. tausoti įstaigos turtą;

24.6. įstaigos patalpose nerūkyti;

25. Paslaugų teikėjas atsako už renginio, koncerto turinį ir kokybę, už dalyvių ir žiūrovų saugumą, taip pat už renginio ir pasiruošimo renginiui metu naudojamo turto apsaugą.

26. Už padarytą turtinę žalą ar kitus neteisėtus veiksmus lankytojas atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

27. Už daiktus ir pinigus, paliktus rūbinėje kartu su saugoti atiduotais drabužiais, įstaiga neatsako.

VI. GINČŲ SPRENDIMAS

28. Vartotojas, manydamas, kad paslaugų teikėjas nesuteikė jam informacijos, nurodytos šiose taisyklėse, ar suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią, dviprasmišką informaciją, pirmiausia turi kreiptis į paslaugų teikėją ir pareikšti savo reikalavimus. Jeigu paslaugų teikėjas netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas savo reikalavimus paslaugos teikėjui pateikia raštu.

29. Paslaugų teikėjas privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijas privalu pridėti prie paslaugų teikėjo atsakymo vartotojui). Vartotojų prašymus paslaugų teikėjas nagrinėja nemokamai.
