

## KONCERTINĖS ĮSTAIGOS KAUNO VALSTYBINĖS FILHARMONIJOS PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos Kauno valstybinės filharmonijos paslaugų teikimo vartotojams taisyklės nustato Koncertinės įstaigos Kauno valstybinės filharmonijos (toliau – Filharmonija) paslaugų teikimo vartotojams tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatymu (Žin., 2004, Nr. 96-3523), Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 (Žin., 2008, Nr. 75-2945), Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2010 m. vasario 18 d. įsakymu Nr. IV-107 „Dėl teatrų ir koncertinių įstaigų paslaugų teikimo taisyklių“ ir kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais.

### II. SĄVOKOS

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:
  - 3.1. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo ir Filharmonijos įgalioto asmens sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis;
  - 3.2. **Abonementas** – bilietų paketas į konkrečius Filharmonijos organizuojamus renginius;
  - 3.3. **Paslauga** – vartotojo užsakyta, o Filharmonijos suteikta paslauga, vykdanč profesionalaus meno veiklą, kitų kultūros renginių organizavimą ir pramogų teikimo veiklą;
  - 3.4. **Paslaugų suteikimo vieta** – Koncertinė įstaiga Kauno valstybinė filharmonija, E. Ožeškienės g. 12, Kaunas, Didžioji ar Mažoji salės;
  - 3.5. **Paslaugų teikimo pradžia** – data ir valanda, nurodyta biliete ar sutartyje;
  - 3.6. **Paslaugų teikimo sąlygos** – sutartyje ar Filharmonijos interneto svetainėje viešai skelbiama informacija apie paslaugas;
  - 3.7. **Rezervavimas** – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas;
  - 3.8. **Bilietų platintojas** – UAB „Tiketa“.
  - 3.9. **Tinklapis** – įstaigos interneto tinklapis, kurio adresas [www.kaunofilharmonija.lt](http://www.kaunofilharmonija.lt);
  - 3.10. **Vartotojas** – asmuo ar organizacija, kuri naudojasi su Filharmonija sudaryta paslaugų teikimo sutartimi arba bilietų įsigijimu asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu.

### III. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS IR TEIKIMAS

4. Bilietai yra platinami Filharmonijos kasoje, adresu E. Ožeškienės g. 12, Kaunas, ir per bilietų platintoją UAB „Tiketa“, platintojo kasose ir internetu [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).
5. Paslaugos užsakomos sutartyje, šiose Taisyklėse ir bilietų platintojo taisyklėse, skelbiamose [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt), nustatyta tvarka. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, vartotojas įsipareigoja apmokėti už paslaugas.

6. Filharmonijos kasoje vartotojai už paslaugas moka grynais pinigais, mokėjimo pavedimu arba banko kortele.
7. Perkant bilietus taikomas aptarnavimo mokestis.
8. Filharmonijos kasa bilietų rezervavimo nevykdo. Bilietų rezervacija galima tik per bilietų platintoją. Rezervuojant bilietus per bilietų platintoją, taikomas rezervavimo mokestis.
9. Kiekvienas vartotojas, įsigydamas bilietą ar sudarydamas paslaugų teikimo sutartį, patvirtina, kad yra susipažinęs su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigoja jų besąlygiškai laikytis.

#### **IV. BILJETŲ IR ABONEMENTŲ ĮSIGIJIMO, KEITIMO BEI GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA**

##### **9. Bilietų įsigijimo, keitimo bei gražinimo sąlygos ir tvarka:**

- 9.1. Vartotojai bilietus gali įsigyti Filharmonijos ir bilietų platintojo kasose nustatytais darbo valandomis arba internetiniu adresu [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).
- 9.2. Bilietas galioja tik jame nurodytam renginiui ir tik nurodytą dieną ir valandą.
- 9.3. Filharmonija arba jos įgaliotas atstovas (kasininkas) gali atsisakyti parduoti vartotojui bilietą, jeigu:
  - 9.3.1. vartotojo veiksmai pažeidžia kitų vartotojų ar trečiųjų asmenų teises;
  - 9.3.2. vartotojas savo veiksmais trikdo bilietų pardavimą;
  - 9.3.3. vartotojas nesilaiko nustatytų bilietų apmokėjimo procedūrų, terminų ir kitų sąlygų;
  - 9.3.4. vartotojas nesilaiko kitų šių Taisyklių nuostatų.
- 9.4. Kai yra atsiskaitoma už bilietą, bilietų keitimas į kitą datą ar kitos vietos kategoriją, gražinimas už paslaugas sumokėto bilieto kaina (įskaitant visus mokesčius) negalimas, išskyrus tada, kai atitinkamas koncertas, į kurį bilietas buvo įsigytas, yra atšaukiamas ar keičiama koncerto data ne dėl vartotojo kaltės.
- 9.5. Bilietų pardavimas gali būti nutrauktas bet kuriuo metu, įskaitant ir pardavimo momentą, kai Filharmonijos planuotas bilietų kiekis yra parduotas. Bilietų pardavimas gali būti atnaujintas, jeigu Filharmonija suteikia papildomas vietas į koncertą arba rengia papildomą koncertą.
- 9.6. Filharmonija turi teisę atšaukti renginius, keisti programas ir atlikėjus. Atšaukus koncertą, Filharmonija turi gražinti sumokėtą bilieto kainą. Perkėlus koncertą į kitą datą, galioja tas pats bilietas, vartotojas gali pasirinkti, ar gražinti bilietą ir atgauti už jį sumokėtus pinigus, ar pasinaudoti paslauga.
- 9.7. Atšaukus koncertą arba perkėlus jį į kitą datą, pinigai už sumokėtą bilietą gražinami tik toje pačioje kasoje, kur jis buvo įsigytas:
  - 9.7.1. bilietus įsigijus Filharmonijos kasoje, vartotojas neįvykusio arba perkėlto koncerto bilietą turi gražinti į Filharmonijos kasą per 15 kalendorinių dienų. Gražinimo terminui pasibaigus, Filharmonija turi teisę atsisakyti gražinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą.
  - 9.7.2. bilietus įsigijus per bilietų platintoją, vartotojas sumokėtą bilieto kainą atgauna pagal bilietų platintojo taisyklėse nurodytą tvarką.
- 9.8. Nepriklausomai nuo priežasties (pametimas, vagystė, pažeidimas ir pan.) bilietai iš naujo neišduodami.

##### **10. Abonementų įsigijimo, keitimo bei gražinimo sąlygos ir tvarka:**

- 10.1. Filharmonijos abonementus vartotojai gali įsigyti tik Filharmonijos kasoje, nustatytais jos darbo valandomis. Bilietų platintojas abonementų neplatina.
- 10.2. Vartotojai turi teisę įsigyti abonementą tik paskelbtos abonemento akcijos metu. Įsigydami abonementą vartotojai įsigyja bilietų paketą į konkrečius Filharmonijos organizuojamus renginius. Vartotojui įsigyjant abonementą jam išduodami bilietai į visus abonemento koncertus iš karto.
- 10.3. Abonementų pardavimas pradedamas apie tai paskelbus viešai Filharmonijos tinklapyje ir kitose viešo informavimo priemonėse.

10.4. Abonementas galioja tol, kol bus suteiktos visos pagal įsigytą abonementą priklausančios paslaugos.

10.5. Abonementų kiekis yra ribotas. Atsižvelgiant į pardavimų kiekį Filharmonija turi teisę stabdyti arba pratęsi abonementų akcijos laiką.

10.6. Abonemento koncertus, kainą ir akcijos laiką įsakymu tvirtina Filharmonijos vadovas.

10.7. Abonemento bilietams galioja visos šių Taisyklių 9 punkte išvardintos sąlygos.

## **V. KITOS MOKAMOS PASLAUGOS**

11. Filharmonija vartotojams gali teikti salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugas.

12. Salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartis. Už paslaugų teikimo sutarčių sudarymą atsakingas Koncertinės veiklos skyrius.

13. Salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugos yra teikiamos Filharmonijos Didžiojoje ir Mažojoje salėse.

14. Salių nuomos įkainius įsakymu nustato Filharmonijos vadovas.

## **VI. NEMOKAMAI IR SU NUOLAIDA TEIKIAMOS PASLAUGOS**

15. Neįgaliesiems, pensininkams, moksleiviams ir dieninio skyriaus studentams, pateikus galiojančią pažymėjimą, taikoma 50 procentų nuolaida 1 bilietui, jei likus 3 dienoms iki Filharmonijos organizuojamo koncerto parduota mažiau kaip 50% bilietų. Informacija apie nuolaidas skelbiama Filharmonijos kasoje, įstaigos tinklalapyje ir internetiniu adresu [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).

16. Priklausomai nuo salės užpildymo 20–50% nuolaidos taikomos 10-ties ir daugiau asmenų grupėms. Informacija apie grupines nuolaidas skelbiama Filharmonijos kasoje, įstaigos tinklalapyje ir internetiniu adresu [www.tiketa.lt](http://www.tiketa.lt).

17. Režisieriais tikslais Filharmonija gali išduoti nemokamo tarifo bilietus į savo organizuojamus renginius. Nemokamo tarifo bilietai režisieriais tikslais gali būti išduoti koncertų atlikėjams (solistams, dirigentams), rėmėjams, partneriams ir ypatingai svarbiems asmenims (renginio globėjams, oficialiems asmenims).

18. Filharmonija gali suteikti nemokamas salės nuomos ar renginių organizavimo paslaugas labdaros ir paramos bei nacionalinių švenčių minėjimo tikslais. Dėl nemokamų renginių organizavimo paslaugų būtina iš anksto raštu kreiptis į Koncertinės veiklos skyrių.

19. Filharmonijai teikiant patalpų nuomos ar renginių organizavimo paslaugas, vartotojui sumokėjus už paslaugas pagal sąskaitą faktūrą, jo pageidavimu jam gali būti išduodami nemokamo tarifo bilietai.

20. Asmuo, einantis Koncertinės veiklos skyriaus viršininko pareigas, yra įgaliotas administruoti vartotojams nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas.

## **VII. FILHARMONIJS TEISĖS IR PAREIGOS**

21. Filharmonija turi teisę:

21.1. savo iniciatyva, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, vienašališkai keisti teikiamas paslaugas, paslaugų repertuarą, paslaugų kainas, bilietų, abonementų, dovanų kuponų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką bei apie tai viešai informuoti vartotojus prieš 30 kalendorinių dienų paskelbiant apie tai įstaigos tinklalapyje ir Filharmonijos kasos patalpose;

21.2. apriboti paslaugų teikimą Taisyklėse nustatyta tvarka;

21.3. kai tai būtina, nustatyti bilietų maksimalų skaičių, kurį vartotojas gali įsigyti, bei jų įsigijimo būdą.

21.4. be leidimo ar kompensacijos panaudoti paslaugų vartotojo atvaizdą bet kokioje tiesioginėje arba įrašytoje garso ar vaizdo medžiagoje ar kitose priemonėse, skirtose transliavimui, viešam demonstravimui, publikavimui ar platinimui.

22. Filharmonija privalo:

22.1. teikti vartotojams informaciją apie paslaugas, vadovaudamasi Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo teikiant šias paslaugas, taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 (toliau – Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklės) 5-7 punktais;

22.2. vartotojo prašymu pateikti informaciją:

22.2.1. apie Filharmonijos veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

22.2.2. apie Filharmonijoje taikomas elgesio taisykles ir nuordas, pagal kurias šias taisykles galima būtų rasti elektroninėmis priemonėmis;

22.2.3. pakeitus Taisyklių nuostatas, pasikeitus Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6, 11 ir 12 punktuose esančiai informacijai sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija;

22.2.4. platinti bilietus su Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 11 ir 12 punktuose nustatyta privaloma informacija;

22.2.5. nesuteikus paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius) per Filharmonijos nustatytą terminą.

## **VIII. VARTOTOJO TEISĖS IR PAREIGOS**

23. Vartotojas turi teisę:

23.1. gauti Filharmonijos kasoje ar paslaugos teikimo vietoje, taip pat tinklalapyje informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6 punkte;

23.2. gauti Filharmonijos kasoje ar Koncertinės veiklos skyriuje informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 8 punkte. Filharmonijos atsakymą gauti per 10 kalendorinių dienų nuo raštiško pasiūlymo ar prašymo įteikimo;

23.3. jeigu ne dėl vartotojo kaltės Filharmonija nesuteikia paslaugų, per Filharmonijos nustatytą terminą grąžinti bilietą ir gauti už nesuteiktas paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius).

24. Vartotojas privalo:

24.1. sumokėti nurodytą kainą už paslaugas;

24.2. naudojantis paslauga, nepažeisti Filharmonijos, trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų ir viešosios tvarkos principų;

24.3. savo veiksmais nesukelti grėsmės kitiems paslaugos vartotojams ir Filharmonijos darbuotojams paslaugų teikimo metu;

24.4. vykdyti pagrįstus Filharmonijos darbuotojų nurodymus, būtinus paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti;

24.5. laikytis šių Taisyklių bei Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų reikalavimų.

## **XIX. TAIKOMI DRAUDIMAI IR APRIBOJIMAI**

25. Vartotojams yra draudžiama:

25.1. perparduoti ar kitaip perduoti bilietą, siekiant komercinės naudos. Jeigu Filharmonija nustato šį pažeidimą, gali pripažinti bilietus negaliojančiais ir neįleisti asmenų, įsigijusių tokį bilietą, bei negrąžinti už bilietą sumokėtos kainos. Jeigu vis dėlto tokie asmenys įeina į paslaugų teikimo vietą, jų gali būti paprašyta palikti paslaugų teikimo vietą;

- 25.2. be Filharmonijos leidimo filmuoti, fotografuoti ir įrašinėti koncerto ar kitaip pažeisti autorių teises ir gretutines teises paslaugos teikimo vietoje ir jos teikimo metu;
- 25.3. paslaugos teikimo metu naudotis nenurodyta biliete vartotojui skirta vieta;
- 25.4. paslaugos teikimo metu naudotis mobiliais telefonais ir kitais skleidžiančiais garsą prietaisais;
- 25.5. triukšmauti, vartoti necenzūrinius žodžius ar gestus, įžeidžiamai elgtis su kitais vartotojais ar asmenimis paslaugų teikimo vietoje ir paslaugų teikimo metu;
26. Po trečio skambučio vartotojas į salę bus įleistas tik aplodismentų ar pertraukos metu.
27. Ikimokyklinio amžiaus vaikai (iki 6 metų amžiaus imtinai) į vakarinius koncertus neįleidžiami.

## X. SAUGAUS VARTOTOJO ELGESIO REIKALAVIMAI

28. Į paslaugų teikimo vietą apsvaigę ar neblaivūs vartotojai ir kiti asmenys neįleidžiami. Paslaugų teikimo metu pastebėti tokie asmenys turi būti išvedami iš paslaugų teikimo vietos. Tokiais atvejais už paslaugos nesuteikimą ar už paslaugos teikimo nutraukimą, vartotojams nekompensuojama.
29. Vartotojams paslaugų teikimo metu yra griežtai draudžiama:
- 29.1. be svarbios priežasties vaikščioti koncerto metu;
- 29.2. įsinešti į paslaugų teikimo vietą maistą ir alkoholinius gėrimus;
- 29.3. įsinešti į paslaugų teikimo vietą ir renginio metu mėtyti stiklinę tarą ar kitus kietus daiktus;
- 29.4. įsinešti į paslaugų teikimo vietą ir naudoti šaunamąjį ginklą, pirotechnikos priemones, sprogstamąsias medžiagas ir kitas panašias priemones ar įrankius, kurie galėtų kelti pavojų vartotojų ar kitų asmenų saugumui ir gyvybei;
- 29.5. rūkyti paslaugų teikimo vietoje.
30. Vartotojai privalo laikytis Filharmonijoje nustatytų priešgaisrinės saugos taisyklių.

### **31. Ekstremaliosios situacijos dėl COVID-19 ligos protrūkio laikotarpiu vartotojai privalo laikytis šių saugaus elgesio reikalavimų:**

- 31.1. Filharmonijos patalpose nuolat dėvėti apsaugines veido kaukes, laikytis griežtos rankų higienos, kosėjimo ir čiaudėjimo etiketo, laikytis fizinės distancijos;
- 31.2. Asmenims, kuriems pasireiškia ūmių viršutinių kvėpavimo takų infekcijų požymiai (karščiavimas, kosulys, pasunkėjęs kvėpavimas ir pan.), draudžiama dalyvauti Filharmonijos renginiuose. Filharmonija turi teisę neįleisti vartotojų, kuriems pasireiškia minėti požymiai. Tokiais atvejais už paslaugos nesuteikimą ar už paslaugos teikimo nutraukimą, vartotojams nekompensuojama.
- 31.3. Filharmonijos patalpose vadovautis įstaigos nurodyta judėjimo srautų reguliavimo schema:
- vartotojai į Filharmonijos patalpas įleidžiami pro paradinį įėjimą (E. Ožėškienės ir L. Sapiegos gatvių kampas);
  - nuo paradinio įėjimo vartotojų srautas nukreipiamas dešiniąja koridoriaus puse į rūbinę pažymėtais 1 m atstumais ant grindų;
  - nuo rūbinės patekimas į koncertinę salę nukreipiamas dešiniu koridoriumi pažymėtomis rodyklėmis ant grindų, kur laiptais patenkama į antro aukšto patalpas;
  - antro aukšto laiptinėje vartotojų srautus reguliuoja bilietų kontrolierius. Patekimas į koncertinę salę priklauso nuo turimo bilieto sėdimos vietos, t. y. vartotojas nukreipiamas į kairės arba dešinės pusės salės įėjimus (parteris į kairę nuo 16 iki 32 vietų, parteris į dešinę/balkonas nuo 1 iki 16 vietų);
  - po renginio vartotojai į rūbinę privalo eiti kairiuoju koridoriumi, pažymėtu 1 m atstumais ant grindų, o iš rūbinės link išėjimo eiti dešiniu rodyklėmis ant grindų pažymėtu koridoriumi.

## XI. FILHARMONIJOS IR VARTOTOJO ATSAKOMYBĖ

33. Filharmonija užtikrina kokybišką paslaugų teikimą.

34. Filharmonija neatsako už atvejus, kai vartotojas negalėjo naudotis paslauga ir/arba vartotojui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl Filharmonijos kaltės.
35. Filharmonija neatsako pagal reikalavimus, kilusius dėl bilietų įsigijimo iš kitų asmenų.
36. Filharmonija neatsako už vartotojų asmeninius daiktus paslaugų teikimo vietoje.
37. Vartotojas, naudodamasis paslaugomis, visiškai atsako už savo veiksmus.
38. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal sudarytas sutartis nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neįveikiamų aplinkybių (*force majeure*) Lietuvos Respublikos teisės normų aktų nustatyta tvarka.
39. Šalis, dėl kurios kaltės kita šalis patiria žalą, privalo atlyginti kitai šaliai jos patirtus tiesioginius nuostolius, jei atskiruose šių Taisyklių punktuose nenustatyta kitaip.
40. Jeigu šiose Taisyklėse ar sutartyje aiškiai nenustatyta kitaip, nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai šaliai, pvz.: už nesudarytus ar neįvykdytus sandorius su trečiosiomis šalimis, trečiųjų šalių paskirtas baudas ir panašiai.

## XI. GINČŲ SPRENDIMAS

41. Vartotojas, manydamas, kad Filharmonija nesuteikė jam informacijos, nurodytos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklėse, suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškia, dviprasmišką informaciją, ar vartotojas turi kitų pretenzijų dėl Filharmonijos teikiamų paslaugų, pirmiausia jis turi kreiptis į Filharmoniją ir pareikšti savo reikalavimus žodžiu. Jeigu Filharmonija netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas savo reikalavimus Filharmonijai pateikia raštu.
  42. Filharmonija privalo ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo vartotojo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijas privalu pridėti prie Filharmonijos atsakymo vartotojui). Vartotojo prašymus Filharmonija nagrinėja nemokamai.
  43. Jeigu Filharmonija nevykdo vartotojo reikalavimo, vartotojas 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 arba teismą.
-