

PATVIRTINTA
Vilkaviškio kultūros centro
direktorės 2023-09-19
įsakymu Nr. V-15

KULTŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMO TAISYKLĖS VILKAVIŠKIO KULTŪROS CENTRE IR JO PADALINIUOSE

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šiuo Vilkaviškio kultūros centro ir padalinių mokamų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo taisyklių (toliau – Taisyklės) tikslas – reglamentuoti mokamų paslaugų teikimą ir vartotojų informavimą Vilkaviškio kultūros centre ir padaliniuose (toliau – Kultūros centras), juridinio asmens kodas 185612391, užtikrinant Lietuvos Respublikos vartotojų teisių gynimo įstatymo, 2008 m. birželio 25 d. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimo Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, kitų įstatymų bei teisės aktų, nustatančių vartotojų teisių apsaugą, laikymąsi ir įgyvendinimą.

2. Šiose taisyklése naudojamos sąvokos:

2.1. Bilietais – dokumentas, patvirtinančius vartotojo ir paslaugų teikėjo sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimą paslaugomis.

2.2. Bilietus platinantis asmuo – Kultūros centro bilietu platintoja.

2.3. Kultūros ir pramogų paslaugos – Kultūros centro atlygintinai teikiamos paslaugos, vykdant mėgėjų meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (pvz. koncertas, festivalis, paroda, spektaklis, kinas ir pan.).

2.4. Paslaugos užsakovas – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Kultūros centro teikiamomis paslaugomis:

2.4.1. įsigijęs bilieta;

2.4.2. gavęs įstaigos administracijos leidimą ar kitais Kultūros centro nustatytais būdais pateko į Kultūros centro patalpas bei naudojasi su Kultūros centru sudaryta Paslaugų teikimo ar Naudojimosi patalpomis sutartimi.

2.5. Paslaugos teikėjas – Kultūros centras, teikiantis šioje tvarkoje numatytas paslaugas.

3. Šios taisykles yra taikomos visiems Paslaugos užsakovams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas Paslaugos užsakovas privalo laikytis šiose taisyklése nustatytau reikalavimų.

4. Vaikai iki 10 metų gali lankytis Kultūros centre tik lydimi juos prižiūrinčių suaugusiųjų asmenų, kurie atsako už jų saugumą. Suaugęs asmuo turi būti vyresnis nei 18 metų ir prisimti visišką atsakomybę už prižiūrimų vaikų elgesį, šių Taisyklių laikymąsi.

5. Negalių turintys asmenys, kuriems dėl jų negalios reikalinga kito asmens priežiūra, Kultūros centre gali lankytis tik lydimi jų prižiūrinčio asmens ir iš anksto informavus administraciją.

6. Kultūros centras gali būti laikinai uždarytas, atliekant techninę profilaktiką, kitus techninės priežiūros darbus ir kitais Kultūros centro veiklai reikalingais atvejais, apie tai įspėjus viešoje erdvėje.

7. Kultūros centro mokamų paslaugų kainos patvirtintos Vilkaviškio rajono savivaldybės tarybos 2017 m. rugsėjo 29 d. sprendimu Nr. B-TS-843 „Dėl Vilkaviškio kultūros centro teikiamų paslaugų kainų“.

8. Kultūros centre teikiamos šios mokamų paslaugų rūšys:

8.1. Kultūros centro organizuojamų renginių bilietu pardavimas (spektakliai, koncertai ir kiti renginiai);

8.2. salės nuoma atvykstantiems komerciniams renginiams (renginiams, kamerinės, džiazo muzikos koncertams, spektakliams, vaikų renginiams ir kt.);

- 8.3. mėgėjų meno kolektyvų koncertinės programos užsakovams;
 - 8.4. kultūros centru prilausančių patalpų nuoma (Didžioji salė, Mažoji salė, I ir II aukšto fojė, Choreografijos salė, Parodų salė);
 - 8.5. garso įrašų studija (fonogramų gamyba);
 - 8.6. įgarsinimo paslauga;
 - 8.7. reklama Kultūros centro renginių metu;
 - 8.8. Pilviškių kultūros namų salės nuoma;
 - 8.9. Pilviškių kultūros namų salės nuoma atvykstantiems komerciniams renginiams.
9. Taikomos paslaugų kainų išimtys, atsižvelgiant į Vilkaviškio rajono savivaldybės tarybos sprendimus ir rekomendacijas:
- 9.1. taikomi įkainiai su nuolaida Vilkaviškio rajono biudžetinėms įstaigoms, nevyriausybinėms organizacijoms, Vilkaviškio kultūros centro partneriams;
 - 9.2. nevyriausybinėms organizacijoms, vykdančioms pastovaus tėstinio mokymosi visą gyvenimą veiklas ir vienijančioms ne mažiau kaip 250 narių už viso renginio trukmę patalpos suteikiamas nemokamai;
 - 9.3. Vilkaviškio rajono neįgaliųjų organizacijoms vienijančioms ne mažiau kaip 200 narių 1 kartą metuose leidžiama Kultūros centro patalpomis pasinaudoti nemokamai, sekančius kartus sumokant už faktines išlaidas.
10. Naudojimasis kitomis kultūros paslaugomis yra nemokamas.
11. Kultūros centras pasilieka teisę bet kuriuo metu keisti šias taisykles, ir tokie pasikeitimai įsigalioja nuo jų paskelbimo Kultūros centro interneto svetainėje www.vilkkc.lt.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

12. Kultūros centras teikia turimą viešą informaciją apie renginius visiems asmenims, kurie kreipiasi tiesiogiai.
13. Informacija apie bilietai kainas ir atsiskaitymo sąlygas yra pateikama interneto svetainėje www.vilkkc.lt, kultūros centro renginių skelbimuose, elektroniniu bilietu platinimo sistemoje www.bilietai.lt.
14. Bilietu pardavimas:
 - 14.1. bilietai parduodami Kultūros centro bilietu kasoje pas bilietu platintoją, atsakingą už bilietu pardavimą bei elektroninėje bilietu platinimo sistemoje www.bilietai.lt. Kultūros centras visiems asmenims užtikrina vienodas sąlygas įsigyti bilietus, tačiau šis punktas neapriboja Kultūros centro teisės paskirti vietas asmenims pagal specialius komercinius užsakymus/pasiūlymus.
 - 14.2. Kultūros centro kasa dirba pirmadieniais – penktadieniais nuo 12 iki 18 val. Nedarbo ir švenčių dienomis – 1 val. prieš renginį;
 - 14.3. kultūros centro kasoje lankytociojai bilietus gali įsigyti mokėdami grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortelėmis (elektroniniu kortelių skaitytuviu) ar bankiniu pavedimu.
 - 14.4. pusė valandos prieš renginio pradžią bilietai parduodami tik į tos dienos renginį.
 - 14.5. perkant bilietus per bilietai.lt sistemą yra taikomas aptarnavimo mokesčis (aptarnavimo mokesčių nustato bilietu platintojas);
 - 14.6. Bilietai Kultūros centro kasoje, esančioje Kultūros centro patalpose adresu: Vytauto g. 28, Vilkaviškis, gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių, švenčių ir poilsio dienomis ir kt. nenumatytais atvejais (iš anksto pranešus Kultūros centro internetinėje svetainėje).
15. Bilietai asmenims išduodami Kultūros centro bilietu kasoje pas bilietu platintoją, atsakingą už bilietu pardavimą, sumokėjus pilną bilietu kainą grynaisiais, atskaitant bankine kortele arba mokėjimo pavedimu. Perkant bilietu elektroninėje bilietu platinimo sistemoje, bilietai atsispausdina ir/ar išsisaugoja elektroninę formą pats Paslaugos užsakovas ir pateikia prieš renginį bilietu tikrintoju. Bilieto kaina į komercinius renginius gali keistis dėl organizatoriaus taikomų nuolaidų.

16. Dėl atsiradusių kliūčių ar esant kitoms aplinkybėms Kultūros centro paslaugos teikimas gali būti sustabdytas ar nutrauktas.
17. Kultūros centras neatsako už teikiant paslaugas ne dėl Kultūros centro kaltės atsiradusius paslaugų teikimo sutrikimus ir/ar asmenų bei trečiųjų asmenų patirtą žalą.
18. Kai kultūros centras yra tarpininkas tarp Organizatoriaus ir Paslaugos užsakovo, tuomet Kultūros centras nepriima atsakomybės už neįvykusį renginį, jo nukėlimą, kokybę ar kitus su renginio organizavimui susijusius klausimus.
19. Paslaugos teikiamas sudarant rašytinę sutartį tarp Kultūros centro ir Paslaugos užsakovo.
20. Kultūros centro ir Paslaugos užsakovo sudaryta rašytinė sutartis (Paslaugų teikimo, Naudojimosi patalpomis ar kt.) įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo abi paslaugų sutarties šalys ir patvirtina antspaudais (kai Paslaugos užsakovas yra juridinis asmuo ir jo steigimo dokumentuose nurodyta, kad turi antspaudą). Jei sandoris sudaromas žodžiu (šių taisyklių 2.4.1. punktas), šalių įsipareigojimai pradeda veikti įsigijus bilietą.
21. Sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra šalių, kiekvienai šaliai tenka po vieną egzempliorių. Visi egzemploriai turi vienodą teisinę galią. Paslaugų teikimo sąlygos gali būti keičiamos tik rašytiniu šalių susitarimu.
22. Bet kuri Kultūros centro su Paslaugos užsakovu sudaryta sutartis ir visa su jos sudarymu ir sąlygų vykdymu susijusi korespondencija yra konfidenciali.
23. Šalims draudžiama atskleisti tretiesiems asmenims bet kokią informaciją, sužinomą sudarant bet kurią paslaugą 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.
24. Paslaugų teikimo sąlygos, kaip mokėjimo terminai, įkainiai, kiekiai, individualios paslaugų teikimo ypatybės numatomos rašytinėje sutartyje, jei nenurodytos šiose taisyklėse.
25. Už paslaugas paslaugos užsakovas atsiskaito laiku, pagal Kultūros centro pateiktą mokėjimo dokumentą, sutartyje numatytais terminais ir tvarka.
26. Mokestis už paslaugas mokamas grynaisiais pinigais, bankine kortele, kai įsigijamas bilietas iš bilietų platintojo arba bankiniu pavedimu į nurodytą Kultūros centro sąskaitą pagal pateiktą mokėjimo dokumentą. Atsiskaitant grynaisiais pinigais, kai nėra įsigijamas bilietas, išrašomas Pinigų priėmimo kvitas.

III. KULTŪROS CENTRO IR ASMENŲ (PASLAUGOS UŽSAKOVŲ) TEISĖS IR PAREIGOS

27. Kultūros centro teisės ir pareigos:
 - 27.1. Kultūros centras privalo tinkamai ir laiku suteikti paslaugas visiems besikreipiantiems ir šių taisyklių reikalavimų besilaikantiems asmenims.
 - 27.2. Kultūros centras privalo tinkamai komunuoti ir bendradarbiauti su visais besikreipiančiais asmenimis.
 - 27.3. Kultūros centras privalo suteikti žiūrovui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui gauti paslaugą.
 - 27.4. Kultūros centras privalo laikytis rašytinėje sutartyje numatytu įsipareigojimų ir aptartų sąlygų.
28. Kultūros centras turi teisę:
 - 28.1. neįleisti į Kultūros centrą asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti kultūros centro veiklą;
 - 28.2. neįleisti į Kultūros centrą asmenų, jei jie nesutinka laikytis ar nesupranta šių taisyklių;
 - 28.3. pašalinti iš Kultūros centro žiūrovus ir/ar lankytojus, kurie pažeidžia viešosios tvarkos taisykles, nepaiso Kultūros centro patalpose išdėstytyų įspėjamujų ženklų, iškabose nurodytų

reikalavimų, nevykdo teisėtų personalo nurodymų. Tokiu atveju pinigai žiūrovams ir/ar lankytojams negrąžinami;

- 28.4. keisti Kultūros centro renginių planą, bilietų kainas be išankstinio įspėjimo.
29. Paslaugos užsakovų (lankytojų, žiūrovų) teisės:
- 29.1. savo nuožiūra įsigyti siūlomas paslaugas;
 - 29.2. pageidaujant, gauti valstybine kalba raštu teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie siūlomas paslaugas, jų kainas iki įsigyjant paslaugas;
 - 29.3. pareikšti pretenziją dėl netinkamos paslaugų kokybės;
 - 29.4. pranešti paslaugos teikėjui dėl paslaugos teikimo sąlygų pakeitimo ar kitų teikiamas paslaugos sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai yra įmanomi;
 - 29.5. nutraukti paslaugos teikimą bet kuriuo metu, sumokėjus Kultūros centru už suteiktą paslaugą ir atlyginus kitas su paslaugos teikimu susijusias išlaidas (jei tokį buvo), kurias Kultūros centras teikdamas paslaugas padarė iki pranešimo apie paslaugos teikimo nutraukimą gavimo.
30. Paslaugos užsakovų (lankytojų, žiūrovų) pareigos:
- 30.1. Kultūros centro personalo prašymu pateikti paslaugos įsigijimą liudijantį dokumentą (bilieta, sutartį ar kt.);
 - 30.2. nevēluoti į renginio pradžią;
 - 30.3. nekelti triukšmo renginio metu ir netrukdyti kitiems lankytojams/žiūrovams ir atlikėjams scenoje ir aptarnaujančiam personalui;
 - 30.4. koncertų/renginių metu laikytis Kultūros centro vidaus taisyklių, šių taisyklių nuostatų, personalo nurodymų;
 - 30.5. tausoti Kultūros centro turta;
 - 30.6. Kultūros centro patalpose nerūkyti;
 - 30.7. koncertų/renginių metu neįsinešti į salę maisto ar gėrimų, nebent tai reikalinga dėl medicininių priežasčių, netrukdyti atlikėjams ar kitiems klausytojams, nesinaudotį mobiliuoju telefonu ar kompiuteriu.
31. Žiūrovas, pametęs rūbinės numerėlį, apie tai nedelsdamas informuoja rūbinės personalą (žiūrovas, pranešęs apie numerėlio dingimą, į rūbinę atiduotus drabužius, atsiima visiems lankytojams išėjus iš Kultūros centro patalpų), surašomas atitinkamas dokumentas, kuriamo fiksuojamas rūbinės numerėlio pametimas ar dingimas ir lankytojo drabužių grąžinimas. Už pamestą rūbinės numerėli žiūrovas sumoka jo kainą.
32. Rūbinė atidaroma 1 val. prieš renginį. Už daiktus, paliktus drabužiuose, Kultūros centro administracija neatsako.
33. Lankytojas renginio metu pažeidęs viešąją tvarką, gali būti paprašytas palikti Kultūros centrą, ir jam negrąžinami pinigai už bilietą.
34. Bilieta ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Kultūros centrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
35. Kultūros centras turi teisę neleisti į renginį, jei bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.
36. Ikimokyklinio amžiaus vaikai gali būti neleidžiami į vakarinus koncertus ir renginius.

IV. BILIEJTŲ ĮSIGIJIMO, KEITIMO IR GRĀŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

37. Bilietu įsigijimo tvarką reglamentuoja šių taisyklių II skyriaus „Paslaugų teikimo sąlygos“ nuostatos.
38. Bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Bilietuose turi būti nurodyta: paslaugų teikėjo pavadinimas, paslaugos kaina, bilieto serija ir numeris, paslaugų teikimo data, pradžios laikas, trukmė (jeigu yra), paslaugų teikimo metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra).
39. Asmenys prieš įsigydami bilietus privalo įvertinti visas renginio ir/ar paslaugos, į kurią yra įsigyjami bilietai, vykdymo aplinkybes, įskaitant datą, laiką, vietą ir kitas renginio ir/ar paslaugos

salygas, taip pat susipažinti su visa jiems aktualia bilietu įsigijimo ir renginio vykdymo informacija.

40. Vartotojas dėl pinigų grąžinimo už įsigytą bilieta į komercinį renginį turi kreiptis į Kultūros centro bilietu platintojā:

40.1. neįvykus komerciniam renginiui dėl organizatoriaus kaltės;

40.2. jei renginys nukeliamas ar atšaukiamas;

40.3. Vartotojų sugadinti, pažeisti ar suplėšyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negrąžinami.

41. Kultūros centras turi teisę, bet neprivalo, sudaryti galimybę asmenims rezervuoti bilietus. Informacija apie tokią paslaugą ir tai, ar tokia paslauga teikiama, privalo būti pateikta reklaminėse afišose, Kultūros centro internetinėje svetainėje prie anonsuojamo renginio informacijos www.vilkkc.lt.

42. Vartotojai, kai numatyta bilietu rezervavimo galimybė, gali užsakyti (rezervuoti) bilietus į renginį nuo pirmos bilietu pardavimo į renginį dienos telefonu +370 342 20779 arba Kultūros centro bilietu kasoje.

43. Užsakytus bilietus būtina atsiimti ne vėliau kaip likus trims dienoms iki renginio.

V. TRUMPALAIKIS NAUDOJIMASIS PATALPOMIS

44. Atsižvelgiant į Kultūros centro renginių planą (intensyvumą), Kultūros centras kitų organizatorių renginiams suteikia šias erdves:

44.1. Didžioji salė;

44.2. Mažoji salė;

44.3. I-ojo aukšto fojė;

44.4. II-ojo aukšto fojė;

44.5. Choreografijos salė;

44.6. Parodų salė;

44.7. Garso įrašų studija;

44.8. Pilviškių kultūros namų salė.

45. Informaciją apie naudojimosi patalpomis salygas suteikia Kultūros centro kultūrinės veiklos vadybininkas.

46. Iki Naudojimosi patalpomis sutarties sudarymo komerciniams renginiams su Paslaugos užsakovu aptariamos sutarties sąlygos dėl renginio aptarnavimo, suderinama bilietu ir bilietu su nuolaida kaina, reklamos pobūdis, afišų ir bilietu perdavimo – priėmimo būdas ir terminas, kitos sutarties sąlygos.

47. Fiziniai ir juridiniai asmenys, norintys naudotis patalpomis susirinkimams, susitikimams, pristatymams, seminarams ir kitiems nekomerciniams renginiams, pateikia Prašymą Kultūros centrui dėl naudojimosi patalpomis. Prašyme nurodomi pageidaujamų patalpų duomenys (patalpų pavadinimas, naudojimosi terminas), turto nuomojimo paskirtis (tikslas), preliminarūs papildomi poreikiai (papildoma įranga ir pan.).

48. Gavus prašymą pasirašoma Vilkaviškio kultūros centro Naudojimosi patalpomis sutartis.

VI. KITA BENDRA INFORMACIJA

49. Paslaugos užsakovas gali kreiptis į Kultūros centrą raštu aiškiai ir išsamiai išdėstydamas aplinkybes, jei mano, kad teisės buvo pažeistos, jei negavo reikiamas paslaugos ar išsamios informacijos. Kultūros centras ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Paslaugų užsakovo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikia jam išsamų, motyvuotą, rašytinį atsakymą.

50. Visus kilusius ginčus Paslaugos teikėjas ir Paslaugos užsakovas sprendžia derybų keliu, o Šalims nesutarus – LR įstatymų nustatyta tvarka.