

KAUNO VALSTYBINIO LĒLIŲ TEATRO  
PASLAUGŲ TEIKIMO LANKYTOJAMS/VARTOTOJAMS TAISYKLĒS

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

- 1.1. Kauno valstybinis lėlių teatras (toliau vadinama – Teatras) yra įstaiga, organizuojanti profesionalaus scenos meno ar kitų meno programų kūrimą ir jų viešą atlikimą. Paslauga – Lankytojo/vartotojo užsakyta, o Teatro suteikta paslauga, vykdanč profesionalaus sceno meno veiklą, kitų kultūros renginių organizavimo ir pramogų teikimo veiklą;
- 1.2. Teatras – biudžetinė įstaiga, (reg. adresas Laisvės al. 87a, Kaunas, įmonės kodas 190754645).
- 1.3. Lankytojas/vartotojas – laikomas kiekvienas Teatre asmuo arba organizacija, kurie nustatyta tvarka įsigijo bilietą, gavo leidimą ar kitais Teatro nustatytais būdais pateko į Teatro patalpas bei naudojasi su Teatru sudaryta paslaugų teikimo sutartimi arba bilietų įsigijimu asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu.
- 1.4. Šios Taisyklės nustato Teatro lankytojų aptarnavimo (paslaugų teikimo) tvarką, privalomuosius saugumo, higienos ir kitus reikalavimus lankytojams, Teatro lankytojų teises, pareigas bei jų atsakomybės ribas, bilietų, papildomų paslaugų teikimo sąlygas. Teatro taisyklės sudarytos siekiant užtikrinti kiekvieno lankytojo malonų poilsį, gerą nuotaiką, išvengti nesusipratimų, traumų ar praradimų.
- 1.5. Šios taisyklės yra taikomos visiems lankytojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas lankytojas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų
- 1.6. Šios 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. ĮV-107 „Dėl teatrų ir koncertinių įstaigų paslaugų teikimo taisyklių“ ir kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais. Lankytojas/vartotojas pats atsako už pasekmes, atsiradusias dėl šių Taisyklių nežinojimo ar nesilaikymo.
- 1.7. Teisę naudotis Teatro teikiamomis paslaugomis turi visų amžiaus kategorijų asmenys, išskyrus šiose taisyklėse numatytas išimtis.
- 1.8. Teatro lankymo išimtis (draudžiama lankytis):
  - 1.8.1. infekcinėmis ligomis sergantiems asmenims;
  - 1.8.2. asmenims, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų;
  - 1.8.3. asmenims su kitais negalavimais, kurie kelia grėsmę savo ar kitų lankytojų sveikatai ir saugumui;
  - 1.8.4. asmenims, kurių elgesys kelia pavojų Teatru, jo saugumui ir higieninei būklei arba prieštarauja visuomenėje priimtoms gero elgesio taisyklėms.
- 1.9. Vaikai iki 10 metų gali lankytis Teatre tik lydimi juos prižiūrinčių suaugusiųjų asmenų, kurie atsako už jų saugumą. Suaugęs asmuo turi būti vyresnis nei 18 metų ir prisiimti visišką atsakomybę už prižiūrimų vaikų elgesį, šių Taisyklių laikymąsi.
- 1.10. Negalią turintys asmenys, kuriems dėl jų negalios reikalinga kito asmens priežiūra, Teatre gali lankytis tik lydimi jį prižiūrinčio asmens iš anksto informavus administraciją.
- 1.11. Teatras gali būti laikinai uždarytas, apie tai įspėjus iš anksto, atliekant techninę profilaktiką, kitus techninės priežiūros darbus ir kitais Teatro veiklai reikalingais atvejais.
- 1.12. Lankytojai/vartotojai privalo palikti Teatro patalpas po renginio praėjus vienai valandai arba nedelsiant po Teatro personalo nurodymo.

**II. BILJETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA**

- 2.1. Teatro bilietai yra platinami teatro kasoje ir per bilietų platintoją UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ (toliau vadinama – Platintojas) kasose ir internetu adresu: [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt)
- 2.2. Prieš įsigydami išankstinius bilietus į Teatrą kasoje arba pirkdami bilietus Platintojo kasoje, lankytojai privalo patvirtinti geranorišką bendradarbiavimą ir savo įsipareigojimą laikytis šių taisyklių.
- 2.3. Bilietai teatro kasoje, esančioje teatro patalpose Laisvės al. 87a, gali būti laikinai neparduodami:
  - 2.3.1. dėl techninių kliūčių;
  - 2.3.2. švenčių ir poilsio dienomis;
  - 2.3.3. ne sezono metu.
- 2.4. Lankytojas/vartotojas, įsigijęs bilietą į spektaklį ar renginį, jo pasikeisti negali.
- 2.5. Asmeniui, pametusiam bilietą, jo prašymu, pateikus bilieto užsakymo duomenis, gali būti išduodamas kvietimas.
- 2.6. Bilietų platinimas internetu:
  - 2.6.1. Platintojo interneto svetainėje: [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt) Lankytojas bilietus gali užsakyti ir/ar įsigyti nurodyta tvarka;
  - 2.6.2. Pirkdamas bilietus internetu [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt) Lankytojas gauna sistemos sugeneruotą nuorodą

jo įsigytiems elektroniniams bilietams, kuriuos gali atsispausdinti paprastu spausdintuvu ir su šiais bilietais patekti į spektaklį ar renginį;

### **III. BILJETŲ GRAŽINIMO TVARKA**

3.1. Bilietų gražinimas gali būti vykdomas tik žemiau nurodytais atvejais:

3.1.1. kai renginys yra atšaukiamas;

3.1.2. kai renginio data yra nukeliama.

3.2. Lankytoji/vartotoji, įsigijusiai bilietą ir nusprendusiai nesinaudoti Teatro paslaugomis, pinigai už bilietą negražinami.

3.3. Bilietų gražinimas dėl bet kokių kitų priežasčių nenurodytų aukščiau, gali būti svarstomas ir vykdomas, esant tik ypatingai svarbioms aplinkybėms, šalių susitarimu.

3.4. Bilietų gražinimo tvarka, kai renginys yra atšaukiamas:

3.4.1. Apie renginio, vykstančio Teatre, atšaukimą žiūrovai informuojami teatro viešojoje erdvėje bei internetinėje svetainėje. Taip pat, Teatras Platintoją nedelsiant informuoja raštu, o Platintojas, gavęs tokį pranešimą, privalo nedelsiant sustabdyti bilietų platinimą į spektaklį ar renginį;

3.4.2. Platintojas savo ruožtu apie bilietų gražinimą paskelbia interneto svetainėje [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt) prie informacijos apie neįvyksiantį spektaklį ar renginį, o taip pat pateikia nuorodą apie platinimo/prekybos vietas, kuriose bus vykdomas bilietų gražinimas;

3.4.3. Pasibaigus bilietų gražinimo laikotarpiui, informacija apie spektaklį ar renginį pašalinama iš svetainės [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt).

3.5. Bilietų gražinimo tvarka, kai spektaklio ar renginio data nukeliama:

3.5.1. Teatras apie spektaklio ar renginio, vykstančio Teatre, datos perkėlimą nedelsiant informuoja žiūrovus viešojoje erdvėje bei internetinėje teatro svetainėje, o Platintoją informuoja raštu. Platintojas, gavęs tokį pranešimą, privalo sustabdyti bilietų platinimą į renginį vykstantį Teatre ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną ir nurodyti renginį su nauja data. Jeigu Lankytojo nauja renginio data netenkina – bilietas gražinamas Platintojo kasoje;

3.5.2. Teatras apie renginio, vykstančio Teatre, datos nukėlimą nedelsiant (bet ne vėliau kaip per 24 valandas) informuoja Platintoją raštu, kuriame pranešama apie bilietų gražinimo Lankytojams, kurių netenkina naujoji renginio data, būdą.

3.6. Išėjus iš Teatro anksčiau, t. y. neišbuvus viso spektaklio ar renginio trukmės laiko, pinigai lankytoji negražinami.

### **IV. LANKYTOJAMS/VARTOTOJAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS**

4.1. Visos TEATRO taikomos nuolaidos ir lengvatos yra skirtos teatro lankomumui skatinti ir repertuaro populiarinimui, soc. pažeidžiamos gyventojų grupės Teatro lankymo galimybių skatinimui.

4.2. Moksleivių, studentų, senjorų, socialiai remtinų asmenų grupėms (spec. mokyklų auklėtiniai, šeimos auginančios vaikus su negalia, neįgalūs žmonės) taikomos nuolaidos (10-50 proc.) iš anksto pateikus raštišką prašymą.

4.3. Žiūrovai, norintys įsigyti bilietą su nuolaida, privalo pateikti dokumentą, patvirtinantį teisę gauti nuolaidą, arba pateikti teatro administracijai oficialų prašymą gauti kvietimus.

4.4. Teatras turi teisę taikyti momentines akcijas, patvirtintas atskiru Teatro vadovo įsakymu. Pasiūlymus nuolaidoms ir akcijoms teatro vadovui teikia vyr. administratorė.

4.5. Nuolaidos negalioja premjeriniams spektakliams.

4.6. Pagal galimybę neįgalūs žiūrovai su vežimėliais į spektaklius įleidžiami nemokamai. Juos lydintis asmuo perka bilietą be vietos.

4.7. Teatras pasilieka teisę keisti pastovias nuolaidas vadovo įsakymu.

4.8. Lankytojai apie nuolaidas, galiojančias bilieto įsigijimo metu, informuojami interneto svetainėse [www.kaunoleles.lt](http://www.kaunoleles.lt). ir [www.bilietai.lt](http://www.bilietai.lt).

### **V. KITOS MOKAMOS PASLAUGOS**

5.1. Teatras gali teikti mokamas salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugas.

5.2. Salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugos teikiamos pagal paslaugų teikimo sutartį ir nustatytus nuomos įkainius. Už paslaugų teikimo sutarčių sudarymą atsakingas vyr. administratorius.

5.3. Salės nuomos ir renginių organizavimo paslaugos yra teikiamos Teatro Didžiojoje ir Mažojoje salėse.

5.4. Salių nuomos įkainius įsakymu nustato Teatro vadovas

### **VI. LANKYTOJŲ/VARTOTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

6.1. Lankytojas/vartotojas turi teisę:

6.1.1. savo nuožiūra įsigyti siūlomas paslaugas;

6.1.2. gauti valstybine kalba teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie siūlomas paslaugas, jų kainas iki įsigyjant paslaugas;

6.1.3. reikalauti, kad atsakingas Teatro darbuotojas supažindintų su šiomis taisyklėmis prieš lankytoju/vartotoju pradėdant naudotis Teatro teikiamomis paslaugomis;

- 6.1.4. pranešdamas paslaugos teikėjui, keisti savo nurodymus dėl paslaugos teikimo ar kitų užsakymo sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai techniniu ir technologiniu požiūriu yra įmanomi;
- 6.1.5. nutraukti užsakymo paraiškoje įformintą paslaugos teikimą, apie tai iš anksto informavus Teatrą;
- 6.1.6. naudotis Teatro paslaugomis tik apmokėjęs už apsilankymą šiame Teatre ar kitais renginių organizatorių nustatytais būdais įgijęs teisę naudotis Teatre teikiamomis paslaugomis;
- 6.1.7. įeiti į Teatrą tik leidus administracijai, o į mokamus renginius – pateikus bilietus arba dokumentus, suteikiančius teisę įeiti;
- 6.1.8. Užimti Teatro salėje tik tas vietas, kurios yra nurodytos jų turimuose bilietuose arba atsakingam Teatro darbuotojui leidus ir nurodžius užimti kitas vietas;
- 6.1.9. Nustatyta tvarka naudotis Teatre esančia rūbine, kavine ir kitomis viešo naudojimo patalpomis;
- 6.1.10. reikalauti, kad būtų atlyginta lankytojo/vartotojo patirta žala LR teisės aktuose nustatyta tvarka.
- 6.2. Lankytojas/vartotojas įsipareigoja:
  - 6.2.1. būdamas Teatre ir naudodamasis jame teikiamomis paslaugomis, laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų ir rekomendacijų;
  - 6.2.2. vykdyti Teatro atstovų nurodymus dėl saugos reikalavimų ir šių taisyklių laikymosi Teatre.
- 6.3. Lankytojas/vartotojas turi visas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso ir kitų teisės aktų nustatytas teises ir pareigas.

## **VII. PASLAUGŲ TEIKĖJO (TEATRO) TEISĖS IR PAREIGOS**

- 7.1. Teatras įsipareigoja:
  - 7.1.1. teikti paslaugas lankytojams/vartotojams Teatre, laikantis atitinkamų LR norminių teisės aktų reikalavimų ir šių Taisyklių nuostatų;
  - 7.1.2. garantuoti, kad lankytojams būtų teikiamos tik saugios, tinkamos kokybės paslaugos;
  - 7.1.3. suteikti lankytojui būtiną išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui gauti paslaugą.
- 7.2. Teatras turi teisę:
  - 7.2.1. į Teatrą neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Teatro tvarką, kelti pavojų kitų lankytojų saugumui, patalpų būklei ar prieštarautų visuomenėje priimtoms elgesio normoms;
  - 7.2.2. pašalinti iš Teatro lankytojus/vartotojus, kurie pažeidžia viešosios tvarkos taisykles, nepaiso Teatro patalpose išdėstytų įspėjamųjų ženklų, iškabose nurodytų reikalavimų, nevykdo teisėtų personalo nurodymų. Tokiu atveju pinigai lankytojams negrąžinami;
  - 7.2.3. keisti Teatro repertuarą, bilietų kainas be išankstinio įspėjimo.

## **VIII. KITA BENDRA INFORMACIJA**

- 8.1. Teatro darbo laikas nurodytas prie įėjimo į Teatrą, interneto svetainėje [www.kaunoleles.lt](http://www.kaunoleles.lt)
- 8.2. Bilietą ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į teatrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
- 8.3. Viršutinius drabužius šaltuoju metų laiku privaloma palikti drabužinėje. Atiduodami drabužius į rūbines, lankytojai/vartotojai turi gauti rūbinės numerėlį.
- 8.4. Pametęs rūbinės numerėlį, lankytojas apie tai nedelsdamas informuoja rūbinės personalą.
- 8.5. Lankytojui/vartotojui, pranešusiam apie rūbinės numerėlio pametimą ar dingimą, saugojimui į rūbinę perduoti drabužiai grąžinami, visiems kitiems lankytojams išėjus iš teatro (tokiu atveju surašomas atitinkamas dokumentas, kuriame fiksuojamas rūbinės numerėlio pametimas ar dingimas ir lankytojo drabužių grąžinimas).
- 8.6. Lankytojų/vartotojų Teatre pamesti ir vėliau kitų lankytojų ar teatro darbuotojų surasti daiktai, saugomi Teatre.
- 8.7. Kuprinės, lagaminai ir kiti panašaus pobūdžio daiktai į rūbinę saugoti nepriimami.
- 8.8. Už daiktus paliktus drabužiuose Teatro administracija neatsako.
- 8.9. Teatro patalpose nerūkoma.
- 8.10. Ikimokyklinio amžiaus vaikai įleidžiami tik su tėvais arba lydinčiais asmenimis.
- 8.11. Lankytojams/vartotojams draudžiama:
  - 8.11.1. Patekti į mokamus renginius be bilietų arba kitų dokumentų, suteikiančių teisę patekti į renginį, jeigu nėra numatyta kita įėjimo į renginį tvarka. Teatro administracija turi teisę konfiskuoti leidimus ir kitus dokumentus, suteikiančius teisę patekti į teatrą, perduotus arba parduotus kitiems asmenims, neturintiems teisės jais naudotis;
  - 8.11.2. Įsinešti į teatrą alkoholinius gėrimus, gaiviuosius gėrimus, maisto produktus, nuodingas ir psichotropines medžiagas, ginklus, aštirus daiktus, sprogstamąsias medžiagas, gyvūnus, kitokius daiktus, kuriuos įsinešti draudžia renginio organizatorius arba administracija bei kurie gali kelti pavojų aplinkiniams;
  - 8.11.3. Fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į teatrą, filmuoti, fotografuoti galima tik Teatro administracijai leidus;
  - 8.11.4. Patekti į teatrą apsvaigusiems nuo alkoholinių gėrimų ir/ar psichotropinių medžiagų;

- 8.11.5. Mėtyti įvairius daiktus bei kitokiais būdais trukdyti normaliai renginių eigai;
- 8.11.6. Be administracijos leidimo patekti ant scenos, lankytis atlikėjų persirengimo kambariuose, renginių organizatoriaus darbo vietose, tarnybinėse patalpose;
- 8.11.7. Šauksmais ar kitokiais veiksmais žeminti renginių dalyvių, žiūrovų žmogiškąjį orumą bei ignoruoti elgesio viešose vietose normas;
- 8.11.8. Gadinti ir laužyti teatro įrangą, apipavidalinimo elementus, inventorių kitą turtą.
- 8.12. Asmenys, nesilaikantys šių taisyklių, į teatrą neįleidžiami arba šalinami iš teatro be atskiro įspėjimo.

#### **IX. ATSAKOMYBĖ**

- 9.1. Lankytojas/vartotojas, padaręs žalą Teatrui, jame esančiam turtui, lankytojų turtui ir / ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.
- 9.2. Nepilnamečių tėvai, globėjai ar kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusių nepilnamečių, negalią turinčių asmenų supažindinimą su Teatro taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.
- 9.3. Lankytojas, patyręs turtinę ir / ar neturtinę žalą Teatre, nedelsdamas turi pranešti apie tai bet kuriam Teatro darbuotojui, nuroydamas įvykio vietą, laiką ir aplinkybes. Jeigu lankytojas nesilaiko šios sąlygos, vėliau pateikti nusiskundimai nenagrinėjami.
- 9.4. Lankytojui/vartotojui Teatre patyrus turtinę ir / ar neturtinę žalą dėl Teatro kaltės, Teatras atsako LR įstatymų nustatyta tvarka.
- 9.5. Teatras nenagrinėja lankytojo/vartotojo pretenzijų bei neatsako už lankytojo Teatre patirtą turtinę ir / ar neturtinę žalą, jei lankytojas nesilaikė šiose taisyklėse įtvirtintų reikalavimų ir rekomendacijų.
- 9.6. Lankytojas/vartotojas dėl savo teisių pažeidimo pirmiausia turi kreiptis į Teatrą ir nurodyti savo reikalavimą. Teatras ne vėliau per 10 dienų nuo lankytojo rašytinių reikalavimų gavimo dienos pateikia lankytojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą.