

PATVIRTINTA
Radviliškio miesto kultūros centro
direktoriumi 2024 m. lapkričio 22 d.
įsakymu Nr. V- 81 (1.2)

RADVILIŠKIO MIESTO KULTŪROS CENTRO PASLAUGŲ TEIKIMO IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Radviliškio miesto kultūros centro paslaugų teikimo ir vartotojų vartotojų informavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Radviliškio miesto kultūros centro (toliau – Kultūros centras) teikiamų atlygintinų paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, teikimo principus, vartotojų informavimą, teikiant šias paslaugas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimo Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ aktualia redakcija.

3. Pagrindinės šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Paslaugos užsakovas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Kultūros centro teikiamomis paslaugomis pagal sudarytas sutartis;

3.2. **Paslaugos vartotojas** – fizinis asmuo, kuris naudojasi Kultūros centro teikiamomis paslaugomis;

3.3. kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.

4. Kultūros centro teikiamų atlygintinų paslaugų kainas tvirtina Radviliškio rajono savivaldybės taryba (toliau – Savivaldybės taryba).

II. KULTŪROS CENTRO TEIKIAMOS PASLAUGOS

5. Kultūros centro mokamų paslaugų kainos patvirtintos Radviliškio rajono savivaldybės tarybos 2024 m. balandžio 11 d. Nr. T-326 sprendimu „Dėl Radviliškio miesto kultūros centro ir jo struktūrinių padalinių teikiamų viešųjų paslaugų sąrašo ir kainų nustatymo patvirtinimo“:

5.1. bilietų pardavimas Radviliškio miesto kultūros centro kasoje į kitų organizacijų organizuojamus renginius ne Radviliškio miesto kultūros centro patalpose;

5.2. bilietų kainos į Kultūros centre rodomus kino filmus;

5.3. bilietų kainos kai renginį organizuoja Kultūros centras;

5.4. patalpų suteikimo paslauga;

5.5. turto suteikimo paslauga;

5.6. garso/šviesos aparatūros nuoma;

5.7. renginio apšvietimas /įgarsinimas;

5.8. renginio vedimo paslauga;

5.9. meno kolektyvų koncertinės programos atlikimas;

5.10. edukaciniai užsiėmimai;

- 5.11. renginio organizavimas;
- 5.12. renginio reklamavimas;
- 5.13. spalvotas spausdinimas arba kopijavimas;
- 5.14. maketavimo paslauga;
- 5.15. Renginio (konkurso, varžytuvių, šventės, seminaro ir t. renginio) dalyvio startinis mokestis;
- 5.16. Garso įrašų studijos suteikiamos paslaugos.
- 6. Kitos Kultūros centro paslaugos teikiamos neatlygintinai.

III. PASLAUGŲ UŽSAKOVŲ IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMAS

7. Kultūros centras užtikrina, kad Paslaugos užsakovui ir/ ar vartotojui būtų suteikta ši informacija:

7.1. Kultūros centro pavadinimas, buveinė (adresas), telefono numeriai, elektroninio pašto, interneto svetainės adresai, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie Kultūros centrą, juridinio asmens kodas, duomenys apie juridinio asmens teisinę formą ir teisinį statusą;

7.2. bendroji informacija apie paslaugą: paslaugos pavadinimas; aprašomojo pobūdžio informacija apie paslaugą, jeigu iš paslaugos pavadinimo neaišku, kokia tai paslauga; paslaugos teikimo data, laikas, vieta, trukmė (jeigu yra); paslaugą teikiantis asmuo (atlikėjas, grupė, ir panašiai), jeigu paslaugą teikia ne vienas asmuo, nurodomi visi tuo metu konkrečią paslaugą teikiantys asmenys (visi atlikėjai, grupės, ir panašiai); su konkrečiomis paslaugomis susijusi galima rizika vartotojo sveikatai, galimos pasekmės (jeigu tokių yra); pagrindinės paslaugos savybės, jeigu jos nėra akivaizdžios;

7.3. kita vartotojo apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbi informacija;

7.4. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius).

8. Taisyklių 7 punkte nurodyta informacija teikiama interneto svetainėje www.radviliskiokc.lt, taip pat įtraukiama į informacinius dokumentus, kuriuos Kultūros centras pateikia paslaugos užsakovui ir/ar vartotojui ir kuriuose išsamiai aprašoma jo teikiama paslauga.

9. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo prašymu Kultūros centras pateikia:

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

9.2. nuorodas, kur galima gauti išsamią informaciją apie vartotojų teisių gynimo būdus, ginčų sprendimo ypatumus ir sąlygas.

10. Informacija apie renginius, bilietų kainas ir atsiskaitymo sąlygas yra pateikiama Kultūros centro kasoje, interneto svetainėje www.radviliskiokc.lt, renginių afišose. Kultūros centras teikia turimą viešą informaciją apie renginius visiems asmenims, kurie kreipiasi tiesiogiai.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS

11. Kultūros centras teikia bilietų platinimo paslaugą į savo bei kitų fizinių ar juridinių asmenų (įmonių, organizacijų, pavienių atlikėjų ir pan.) organizuojamus renginius.

12. Informacija apie Kultūros centre vykstančius renginius, jų vietą ir laiką, bilietų kainas į renginius, jiems taikomus papildomus mokesčius ir pan. pateikiama svetainėje www.radviliskiokc.lt, socialiniuose tinkluose, reklaminėse afišose, taip pat visi asmenys tokią informaciją gali gauti tiesiogiai ar telefonu kreipdamiesi į bilietų kasą bilietų kasos darbo laiku.

13. Bilieto kainą į renginį, kurį organizuoja Kultūros centras, nustato Kultūros centro direktorius, vadovaudamasis Radviliškio rajono savivaldybės tarybos sprendimu patvirtintais įkainiais.

14. Į kitų fizinių ar juridinių asmenų organizuojamus renginius bilietus Kultūros centrui platinimui pagal bilietų perdavimo-priėmimo aktą pateikia ir bilieto kainą nustato renginį

organizuojantys asmenys. Paslaugos užsakovo renginių organizavimo, atsiskaitymo už išplatintus bilietus ir pan. tvarka nustatoma su šiais asmenimis sudaromoje sutartyje. Atsiskaitant užpildomas Atsiskaitymo už parduotus bilietus aktas.

15. Bilietus į Kultūros centre organizuojamus renginius galima įsigyti Kultūros centro kasoje nuo bilietų pardavimo paskelbimo pradžios iki renginio pradžios.

16. Ant parduodamų bilietų blankų esanti informacija pateikiama lietuvių kalba, nurodomas renginio organizatorius, renginio data, laikas, pavadinimas, bilieto kaina (įskaitant visus mokesčius), vieta salėje renginio metu.

17. Bilietai gali būti parduodami Kultūros centro bilietų kasoje ir bilietų platinimo interneto svetainėse. Kultūros centro bilietų kasoje bilietai parduodami sumokėjus pilną parduodamų bilietų kainą grynaisiais pinigais arba banko kortele. Atskirais atvejais bilietai gali būti parduodami mokant mokėjimo pavedimu (pvz. perkant didesnę kiekį bilietų). Visais atvejais sprendimą dėl galimybės sumokėti už bilietus mokėjimo pavedimu priima Kultūros centras arba Paslaugos užsakovas. Įsigyjant bilietus per bilietų platinimo internetines svetaines, galioja šių bendrovių nustatytos bilietų įsigijimo taisyklės.

18. Kultūros centro bilietų kasos darbo laiką nustato Kultūros centras. Bilietų kasos darbo laikas skelbiamas Kultūros centro interneto svetainėje ir informaciniame pranešime prie bilietų kasos langelio. Kultūros centras turi teisę keisti bilietų kasos darbo laiką. Apie pasikeitimus skelbiama Kultūros centro interneto svetainėje ir informaciniame pranešime prie bilietų kasos langelio.

19. Kultūros centras gali, bet neprivalo, sudaryti galimybę asmenims rezervuoti bilietus. Informacija apie bilietų rezervavimo paslaugą, ir tai, ar tokia paslauga teikiama, pateikiama Kultūros centro interneto svetainėje prie anonsuojamo renginio informacijos, reklaminėse afišose arba tiesiogiai ar telefonu kreipiantis į bilietų kasą bilietų kasos darbo laiku.

20. Kultūros centras visiems asmenims užtikrina vienodas sąlygas įsigyti bilietus, tačiau šis punktas neapriboja Kultūros centro teisės priimti sprendimą dėl bilietų į renginius rezervavimo ar nerezervavimo, rezervuojamų bilietų skaičiaus, rezervuojamų vietų salėje parinkimo ir pan.

21. Bilietų užsakymui, rezervavimui, pardavimui naudojamas salės planas. Tai yra dokumentas, atspindintis bilietų užsakymą, rezervavimą ir pardavimą. Salės plane rezervuojamos ir pažymimos vietos techniniam personalui (pultas, vaizdo, garso operatorius) jeigu tai reikalinga.

22. Bilietų rezervaciją, jeigu tokia numatyta, Kultūros centro bilietų kasos kasininkas savo nustatytu sutartiniu ženklu pažymi salės plane.

23. Prasidėjus renginiui, bilietai į renginį nebėra parduodami.

24. Dėl techninių kliūčių ar esant kitoms aplinkybėms bilietų platinimo paslaugos teikimas gali būti sustabdytas ar nutrauktas.

25. Kultūros centras neatsako už teikiant bilietų platinimo paslaugas ne dėl Kultūros centro kaltės atsiradusius šios paslaugos teikimo sutrikimus ir/ar asmenų bei trečiųjų asmenų patirtą žalą.

26. Atsižvelgiant į tai, kad Kultūros centras platina bilietus, suteikiančius teisę į kitų asmenų teikiamas paslaugas (organizuojamą renginį), tokių paslaugų teikimo sąlygas nustato ir Kultūros centrui pateikia paslaugas teikiantys asmenys. Dėl šios priežasties paslaugų teikimo sąlygos gali skirtis. Kultūros centras nėra atsakingas ir neturi teisės nustatyti tokių paslaugų, kuriomis naudotis teisę suteikia platinami bilietai, teikimo sąlygų.

27. Paslaugų teikimo sąlygos taip pat gali skirtis ir dėl kitų aplinkybių (pvz. bilietų, parduodamų skirtingoms asmenų grupėms (pensininkams, studentams ir pan.) kaina, bilietų kaina priklausoma nuo perkamų bilietų kiekio ar išankstinio įsigijimo, taip pat nuo šių priežasčių priklausantys papildomi mokesčiai ar jų dydis ir pan.).

28. Jeigu Paslaugos užsakovas draudžia Kultūros centrui keisti bilietus ar grąžinti pinigus, kai nupirktas bilietas pametamas, pavagiamas, pažeidžiamas ar sunaikinamas, kai asmuo dėl bet kokių priežasčių nebepageidauja naudotis renginio organizavimo paslaugomis, kurioms buvo įsigytas bilietas, ir tai įvyko ne dėl šių taisyklių 30 punkte numatytų aplinkybių, taip pat kitais šias paslaugas

teikiančių asmenų nustatytais atvejais, Kultūros centras sugadintų, suplėšytų ar pažeistų bilietų nekeičia. Esant pretenzijoms dėl šiame punkte nurodytų aplinkybių asmenys turi kreiptis į paslaugas teikiančius asmenis, kurių teikiamų paslaugų gavimui Kultūros centras platina bilietus.

29. Asmenys prieš įsigydami bilietus privalo įvertinti visas renginio, į kurį yra įsigijami bilietai, vykdymo aplinkybes, įskaitant datą, laiką, vietą ir kitas renginio sąlygas, taip pat susipažinti su visa jiems aktualia bilietų įsigijimo ir renginio vykdymo informacija.

30. Jei Paslaugos užsakovas atšaukė šių paslaugų teikimą ar kitaip informavo apie tai, kad jo teikiamos paslaugos nebus teikiamos ar pasikeitė jų teikimo data, vieta ar kiti svarbūs paslaugų kriterijai, asmenys dėl pinigų grąžinimo ir/ar nuostolių atlyginimo turi kreiptis į Paslaugos užsakovą, kuris yra atsakingas už šių nuostolių atsiradimą ir/ar pinigų grąžinimą.

31. Tuo atveju, jei Paslaugos užsakovas davė sutikimą dėl bilietų grąžinimo ir/arba Kultūros centras ir Paslaugos užsakovas dėl to susitarė atskirai, pinigus už bilietus gali grąžinti ir Kultūros centras. Tokiu atveju bilietus Kultūros centrui asmenys gali grąžinti Kultūros centro kasoje.

32. Neįvykus renginiui ar dėl kitų motyvuotų priežasčių į Kultūros centro bilietų kasą galima grąžinti tik Kultūros centro bilietų kasoje įsigytus bilietus. Bilietus galima grąžinti per vieną savaitę nuo tos dienos, kai turėjo įvykti renginys.

33. Elektroniniai bilietai, įsigyti bilietų platinimo internetinėse svetainėse, grąžinami prisijungus prie bilietų platinimo internetinės svetainės ir vadovaujantis šioje svetainėje pateikiamais nurodymais.

34. Už Kultūros centro suteiktas atlygintinas paslaugas Paslaugos užsakovas atsiskaito pagal Kultūros centro pateiktą sąskaitą faktūrą.

V. KULTŪROS CENTRO IR ASMENŲ (VARTOTOJŲ) TEISĖS IR PAREIGOS

35. Kultūros centro teisės ir pareigos:

35.1. Kultūros centras privalo tinkamai ir laiku suteikti bilietų platinimo paslaugas visiems besikreipiantiems ir šio Aprašo tvarkos reikalavimų besilaikantiems asmenims;

35.2. tinkamai komunikuoti ir bendradarbiauti su visais besikreipiančiais asmenimis.

36. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo teisės ir pareigos:

36.1. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo pareigos:

36.1.1. tinkamai ir laiku atsiskaityti su Kultūros centru už teikiamas bilietų platinimo paslaugas;

36.1.2. laikytis šių Taisyklių reikalavimų, kitų Kultūros centro viešai skelbiamų sąlygų ir nuostatų, teisėtų nurodymų ir galiojančių teisės aktų reikalavimų;

36.1.3. naudodamasis Kultūros centro paslaugomis nežeisti, nediskriminuoti ir nežeminti kitų asmenų orumo, taip pat nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

36.1.4. atsakyti už Kultūros centrui teikiamų duomenų teisingumą, išsamumą ir atitikimą tikrovei bei priiimti visus su tokių reikalavimų nesilaikymu susijusius padarinius;

36.1.5. įgyvendinti ir vykdyti kitas asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų, nustatytas pareigas;

36.2. Paslaugos užsakovo ir/ ar vartotojo teisės:

36.2.1. laikydami šiuo Taisyklių reikalavimų ir Kultūros centro nurodymų, naudotis Kultūros centro teikiamomis paslaugomis;

36.2.2. gauti viešai skelbiamą Kultūros centro turimą informaciją;

36.2.3. naudotis kitomis asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų suteikiamomis teisėmis.

VI. KITOS SĄLYGOS

37. Kultūros centras neatsako už savo interneto svetainėje ir reklaminėse afišose pateiktos kitų

asmenų jam perduotos pateikti informacijos išsamumą ir pilnumą (renginio pavadinimas, aprašymas, atlikėjų vardai, pavardės ir t.t.). Išsamesnės ir/ar papildomos informacijos ieškantys asmenys gali kreiptis tiesiogiai į Kultūros centro atsakingus darbuotojus (vadybininką, bilietų kasos kasininką ir pan.), tačiau pastarieji platesnę informaciją, jei ši Kultūros centrui asmens kreipimosi metu nėra žinoma, pateiks tik susisiekę su paslaugas teikiančiais (renginį organizuojančiais) asmenimis arba nukreips interesantus tiesiogiai bendrauti su paslaugas teikiančiais asmenimis.

38. Visi ginčai su Kultūros centru sprendžiami derybų būdu. Jei taikiomis derybomis nepavyksta išspręsti kilusių ginčų, jie, neatsižvelgiant į galimus galiojančių įstatymų nuostatų prieštaravimus, sprendžiami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais ir tik Lietuvos Respublikos teismuose.