



KAUNO VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO VADOVAS

**ĮSAKYMAS
DĖL KAUNO VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO
ATNAUJINTŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLIŲ TVIRTINIMO**

2026 m. rugsėjo 14 d. Nr. V-57
Kaunas

1. T v i r t i n u atnaujintas *Kauno valstybinio muzikinio teatro paslaugų teikimo vartotojams taisyklės* (pridedama).
2. Vykdomo kontrolę pavedu vyr. administratorei Rasai Bendinskaitei.
3. Kauno valstybinio muzikinio teatro vadovo 2025-12-30 įsakymu Nr. V-77 patvirtintas *Kauno valstybinio muzikinio teatro paslaugų teikimo vartotojams taisyklės* laikyti netekusias galios.

Teatro vadovas

Benjaminas Želvys

Vyr. administratorė
Rasa Bendinskaite

KAUNO VALSTYBINIO MUZIKINIO TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Kauno valstybinio muzikinio teatro (toliau – TEATRAS) Paslaugų teikimo vartotojams taisyklės (toliau vadinama – Taisyklės) nustato TEATRO paslaugų teikimo sąlygas, įskaitant paslaugų teikėjo ir vartotojo/žiūrovo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, dovanų kuponų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką, dovanų kuponų galiojimo sustabdymo ir galiojimo atnaujinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir draudimus, saugaus vartotojo/žiūrovo elgesio reikalavimus, skirtingas paslaugos teikimo sąlygas, kai tuos skirtumus tiesiogiai pateisina objektyvūs kriterijai, papildomai mokamas paslaugas, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas ir kitas vartotojo/žiūrovo apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbias sąlygas.

1.2. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

Bilietas – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo - TEATRO sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis. Dovanų kuponas – griežtos atskaitomybės blankas, už kurio sumą galima įsigyti bilietus į TEATRO organizuojamus renginius.

Paslaugų teikėjas – Kauno valstybinis muzikinis teatras (TEATRAS), kuris vykdydamas savo veiklą, siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia kultūros ir pramogų paslaugas vartotojams/žiūrovams, rezervuojantis ir (ar) parduodantis bilietus arba dovanų kuponus į kultūros ir pramogų renginius ar suteikiantis teisę pasinaudoti paslaugomis. Rezervavimas - išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

Kultūros ir pramogų paslaugos – TEATRO atlygintinai/neatlygintinai teikiamos paslaugos, vykdančios teatrų ir koncertinių įstaigų profesionalaus scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (pvz., koncertas, šventė, festivalis, paroda, spektaklis, kinas ir panašiai).

Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatyme, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

1.3. TEATRAS užtikrina, kad vartotojas/žiūrovas, prieš įsigydamas bilietą ar dovanų kuponą, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo taisyklėmis, paskelbiant jas viešai teatro pastato žiūrovinėje dalyje: prie bilietų kasų, bei paskelbiant TEATRO tinklalapyje.

1.4. TEATRO vadovo įsakymais patvirtintas nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas suteikiama teisė administruoti teatro Bilietų administravimo sistemoje (Lithill) – vyriausiajam administratoriui.

2. TEATRO PASLAUGŲ VARTOTOJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

2.1. Pateikiant informaciją ir reklamuojant paslaugas, turi būti suteikta teisinga, išsami, aiški, nedviprasmiška, vartotojui lengvai prieinama informacija apie paslaugas, skiriant pakankamai laiko su ja susipažinti.

2.2. TEATRAS suteikia šią informaciją:

2.2.1. Kontaktiniai duomenys: Kauno valstybinis muzikinis teatras, Laisvės al. 91, LT-44297 Kaunas, tel. +370 37 200633, faks +370 37 227787, el. paštas: ofisas@muzikiniteatras.lt, interneto tinklalapis www.muzikiniteatras.lt ;

2.2.2. Registro ir teisinio statuso duomenys: Valstybės biudžetinė įstaiga, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, įstaigos kodas 190754798;

2.2.3. Pagrindinė veikla – organizuoti muzikinio scenos meno kūrimą ir jo viešą atlikimą aukščiausiu meniniu lygiu;

2.2.4. Bendroji informacija apie teikiamą paslaugą:

a. spektaklio/koncerto, šventės, festivalio, parodos (toliau – renginiai) ir pan.: pavadinimas, aprašomojo pobūdžio informacija apie spektaklį/renginį ir kita informacija skelbiama 2.2.1. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;

b. data, laikas, vieta, trukmė (jeigu yra); spektaklio/renginio atlikėjai skelbiami 2.2.1. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;

2.2.5. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius);

2.3. Vartotojo/žiūrovo prašymu TEATRAS turi pateikti:

2.3.1. informaciją apie TEATRO veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga (koprodukcijos pastatymai);

2.3.2. juridinio asmens prašymu - sąskaitą faktūrą;

2.3.3. apmokėjimo čekį;

2.4. Jeigu iki paslaugų suteikimo pasikeičia šių taisyklių 2.2 punkte nurodyta informacija apie paslaugas, paslaugų teikėjas privalo sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija.

3. TEATRAS BILietuose, IR DOVANŲ KUPONUOSE TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

3.1 Bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Papildomai informacija gali būti pateikta ir kitomis kalbomis.

3.2. Biliete turi būti nurodyta:

3.2.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

3.2.2. paslaugų pavadinimas;

3.2.3. paslaugų teikimo vieta;

3.2.4. paslaugų teikimo data, pradžios laikas;

3.2.5. šių taisyklių 6.5 punkte nurodyta informacija;

3.2.6. paslaugų teikimo metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra – Baltoji salė);

3.3. Dovanų kuponuose turi būti nurodyta:

3.3.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

3.3.2. paslaugų teikimo vieta;

3.3.3. šių taisyklių 6.5 punkte nurodyta informacija;

3.3.4. naudojimosi dovanų kuponu tvarka.

4. BILietŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO IR GRĄŽINIMO TVARKA

4.1. Bilietų į renginius/spektaklius rezervavimas ir pardavimas pradedamas, TEATRO renginių repertuarą patvirtinus ir apie tai paskelbus viešai: TEATRO interneto svetainėje, spaudoje ir kt.

- 4.2. Vietų rezervavimą vykdo ir atsako teatro administratorė tel. (0 37) 200933, (0 37) 787744, e-mail: administratore@muzikinisteatras.lt;
- 4.3. Rezervacija galioja tik gavus teatro administratoriaus patvirtinimą elektroniniu paštu per 3 darbo dienas.
- 4.4. Rezervuoti bilietai turi būti atsiimti iki administratoriaus nurodytos datos. Bilietai neįsigijus iki rezervacijos patvirtinimo nurodytos datos, užsakytos vietos naikinamos automatiškai.
- 4.5. Rezervacijos priimanamos tik užsakant daugiau kaip 10 biletų.
- 4.6. Iš asmenų ar organizacijų, nenupirkusių rezervuotų biletų daugiau kaip 3 kartus be išankstinio perspėjimo, rezervacijos nebepriimanamos.
- 4.7. Likus 5 dienų iki renginio/spektaklio dienos, užsakymai telefonu ir elektroniniu paštu nepriimami ir bilietai nerezervuojami.
- 4.8. Teatras sudaro galimybes Pirkėjams atsiskaityti už Bilietaus Kasoje mokant grynaisiais/banko kortelėmis/ bekontakčiais atsiskaitymo būdais arba Internetinėje svetainėje pasinaudojus elektroninės bankininkystės paslaugomis. Dėl techninių kliūčių ar atsiradus kitoms svarbioms aplinkybėms, atsiskaitymo būdai gali būti ribojami.
- 4.9. Pirkėjas, pirkdamas Kasoje bilietus su nuolaida privalo pirkimo metu pateikti nuolaidą patvirtinantį dokumentą, kitu atveju TEATRAS pasilieka teisę neparduoti Bilietaus su nuolaida. Nuolaidą patvirtinantis dokumentas reikalaujamas ir atvykus į Renginį. Nepateikus nuolaidą patvirtinančio dokumento TEATRAS pasilieka teisę Pirkėjo neįleisti į Renginį ir neatlyginti jokių dėl to Pirkėjo patirtų nuostolių.
- 4.10. Esant maksimaliam salės užpildymui gali būti parduodami bilietai stovėti ir vietos sėdėti ant pristatomų kėdžių.
- 4.11. Biletų pirkimo internetu tvarka:
- 4.11.1 Biletų pirkimas vykdomas naudojantis Lietuvoje veikiančių bankų elektroninės bankininkystės sistemomis per apmokėjimo sistemą PAYSERA. Šios sistemos paslaugos mokestis į bilietaus kainą neįeina.
- 4.11.2. Bilietai internetu nebeparduodami likus parai iki spektaklio pradžios.
- 4.11.3. Kopijuoti el. bilietą griežtai draudžiama. Asmenys, padirbinėjantys el. bilietus, atsako LR įstatymuose nustatyta tvarka.
- 4.11.4. Vienas el. bilietas galioja vienam asmeniui ir nurodytam spektakliui ar renginiui. Juo pasinaudoti galima tik vieną kartą. Su juo į renginį patenka pirmas kontrolieriaus užfiksuotas asmuo.
- 4.12. Valandą prieš spektaklį bilietai parduodami tik tos dienos spektakliui.
- 4.13. Bilietai nekeičiami ir pinigai už juos negrąžinami.
- 4.14. TEATRAS neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo/žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.
- 4.15. Neįvykus spektakliui kasoje įsigytus bilietus galima grąžinti tik su kasos čekiu iki nurodytos ant bilietaus datos.
- 4.16. Neįvykus spektakliui, pinigai už elektroninius bilietus grąžinami žiūrovui parašius prašymą ir tik banko pavedimu.

5. DOVANŲ KUPONŲ ĮSIGIJIMO IR NAUDOJIMOSI TVARKA:

- 5.1. Dovanų kuponą galima įsigyti teatro kasoje arba internetu;
- 5.2. Dovanų kuponas galioja iki jame nurodytos datos bet ne trumpiau nei 12 mėn.
- 5.3. Kasoje pirktas Dovanų kuponas galioja tik su kasos čekiu.
- 5.4. Dovanų kuponas nėra bilietas ir negarantuoja galimybės patekti į norimą spektaklį.
- 5.5. Dovanų kuponą galima panaudoti tik vieną kartą;
- 5.6. Dovanų kuponui nuolaidos netaikomos.
- 5.7. Dovanų kuponai nėra grąžinami ir nekeičiami į pinigus.
- 5.8. Dovanų kuponas gali būti keičiamas tik į teatro organizuojamus renginius.
- 5.9. Kasoje pirkti Dovanų kuponai į Bilietaus keičiami tik Kasoje, žiūrovui sudarant galimybę iš anksto rezervuoti norimas vietas ir už jas apmokėti dovanų kuponu jam patogiu laiku.

- 5.10. Internetu pirkti dovanų kuponai gali būti keičiami į Bilietus ir kasoje, ir internetu.
- 5.11. Jeigu įsigyjamo Bilieto kaina yra didesnė už dovanų kupone nurodytą sumą, Pirkėjas privalo sumokėti skirtumą.
- 5.12. Jeigu bilietų kaina yra mažesnė nei dovanų kupono vertė, skirtumas negražinamas.
- 5.13. Dovanų kuponui/ams sąskaitą faktūra išrašoma.
- 5.14. Už bilietus atsiskaičius dovanų kuponu, sąskaita neišrašoma.
- 5.15. Atsiskaitant už bilietus dovanų kuponu, būtina prieš tai perspėti bilietų kasos darbuotoją.
- 5.16. Įsigijus bilietus su Dovanų kuponu, Dovanų kuponas paliekamas bilietų kasoje, o bilietai išduodami vartotojui/žiūrovui.
- 5.17. Sugadintas, pamestas ar kitaip prarastas Dovanų kuponas į naują nekeičiamas.
- 5.18. Jeigu Dovanų kuponas nebuvo panaudotas jo galiojimo laikotarpiu, vėliau jis laikomas nebegaliojančiu, jo galiojimas nepratęsiamas ir pinigai negražinami, išskyrus nenugalimos jėgos (force majeure) atvejus, kuomet Paslaugos teikėjas gali naujam terminui pratęsti galiojimo datą.

6. VARTOTOJAMS/ŽIŪROVAMS TAIKOMOS NUOLAIIDOS IR LENGVATOS

- 6.1. Visos TEATRO taikomos nuolaidos ir lengvatos yra skirtos teatro lankomumo skatinimui ir teatro repertuaro populiarinimui, Teatro lankymo galimybių skatinimui socialiai jautriam gyventojų sluoksniui.
- 6.2. TEATRO taikomos nuolaidos ir lengvatos:
- 6.2.1. Esant laisvoms vietoms valandą prieš spektaklį taikoma 50 procentų nuolaida moksleiviams, studentams, socialiai remtiniams žmonėms ir senjorams;
- 6.2.2. Atsižvelgiant į salės užpildymą gali būti taikoma iki 100 procentų nuolaida: moksleivių, studentų grupėms, socialiai remtiniams žmonėms, žmonėms su negalia, senjorams, užsienio piliečiams, kuriems suteiktas prieglobstis Lietuvos Respublikoje arba laikinoji apsauga, švietimo įstaigų ir aukštųjų mokyklų scenos meno srities pedagogams pagal iš anksto pateiktus prašymus;
- 6.2.3. Socialinių grupių atstovai prašymus, dėl galimybės gauti nemokamus bilietus arba nuolaidas bilietams, einamojo sezono metu gali siųsti el. paštu info@muzikinisteatras.lt arba atnešti į teatro kasą.
- 6.2.4. Negalią turinčiam asmeniui (negalią turinčiam asmeniui, kuris naudojasi neįgaliojo vežimėliu, teikiamas kvietimas be atskiros sėdimos vietos). Juos lydintis asmuo perka bilietą be vietos.
- 6.2.5. Vaikai iki 5-erių metų amžiaus į vaikiškus spektaklius įleidžiami nemokamai nesuteikiant sėdimos vietos.
- 6.2.6. TEATRAS turi teisę taikyti pardavimo skatinimo akcijas, trumpalaikes nuolaidas, patvirtintas atskiru TEATRO vadovo įsakymu. Informacija apie tokias pardavimo akcijas gali būti pateikiama teatro internetinėje svetainėje ir/arba siunčiamuose naujienlaiškiuose. Pirkėjai vykdomos akcijos laikotarpiu nepasinaudoję nuolaidomis ir įsigiję Paslaugų teikėjo prekę be nuolaidos, neturi teisės reikalauti grąžinimo ar kompensacijos suteikimo.
- 6.2.7. Nuolaidos nesumuojamos ir negalioja sezono premjeroms, gruodžio 30 d. vakarui, Naujųjų metų vakarui, renginiams Baltojoje salėje, nerepertuariniams ir ne teatro organizuotiems renginiams.
- 6.2.8. Nuolaidos netaikomos pardavimams internetu, dėl techninių galimybių stokos.
- 6.2.9. TEATRAS pasilieka teisę keisti pastovias nuolaidas vadovo įsakymu.
- 6.2.10. Pilna bilietams taikomų nuolaidų tvarką galima rasti čia: (nuoroda).

7. TEATRO PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS ŽIŪROVŲ ELGESIO NORMAS

7.1. TEATRO pareigos:

7.1.1. TEATRAS privalo teikti išsamią ir tikslią informaciją apie teikiamas paslaugas, vadovaudamasis šiose taisyklėse nurodytais reikalavimais;

7.1.2. Privalo platinti bilietus, dovanų kuponus šiose taisyklėse nustatyta privaloma informacija;

7.2. TEATRO teisės:

7.2.1. Keisti repertuarą, bilietų kainas, spektaklius ir jų sudėtis;

7.2.2. Neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti TEATRO tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir TEATRO darbuotojų saugumui ar prieštarautų visuomenėje priimtinioms elgesio normoms;

7.2.3. Po trečiojo skambučio į salę neįleisti vėluojančio žiūrovo;

7.2.4. Į vakarinius spektaklius neįleisti vaikų iki 7 metų ;

7.2.5. Iš salės išprašyti asmenis, triukšmaujančius ar nesilaikančius šių Taisyklių.

7.2.7. Nurodyti aprangos kodą į premjerinius spektaklius ir reikalauti jo laikytis.

7.3. Žiūrovų pareigos:

7.3.1. Įeidami į TEATRO žiūrovines sales žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemones.

7.3.2. Žiūrovai privalo saugoti bilietą iki spektaklio/renginio pabaigos.

7.3.3. Žiūrovams draudžiama mėtyti įvairius daiktus bei kitokiais būdais trukdyti tinkamai renginių eigai, gadinti, ardyti TEATRO turtą.

7.3.4. Žiūrovams draudžiama į žiūrovinę dalį įsinešti gėrimus ir kitus maisto produktus taip pat bet kokius daiktus, kurie keltų grėsmę renginio saugumui arba gali sukelti nepatogumų žiūrovams.

7.4. Už daiktus ir pinigus paliktus rūbinėje kartu su saugoti atiduotais drabužiais, TEATRAS neatsako.

7.5. Už pamestą ar sugadintą drabužinės numerėlį – mokestis 5 eurai.

8. GINČŲ SPRENDIMAS

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

8.2. TEATRAS 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 TEATRAS nagrinėja nemokamai.

8.3. Jeigu TEATRAS 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.

8.4. TEATRAS nustatęs, kad vartotojas/žiūrovas pažeidė šių taisyklių nuostatas, turi teisę pareikalauti atlyginti padarytą žalą ar sukeltus nuostolius, o vartotojui/žiūrovui atsisakius tai padaryti – turi teisę kreiptis į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

9. ATSAKOMYBĖ

9.1. Žiūrovas, padaręs žalą Teatrui, jame esančiam turtui, lankytojų turtui ir / ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalia turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.

9.2. Žiūrovas, patyręs turtinę ir / ar neturtinę žalą Teatre, nedelsdamas turi pranešti apie tai Teatro darbuotojui, nurodydamas įvykio vietą, laiką ir aplinkybes. Jeigu lankytojas nesilaiko šios sąlygos, vėliau pateikti nusiskundimai nenagrinėjami.

9.3. Lankytojui Teatre patyrus turtinę ir / ar neturtinę žalą dėl Teatro kaltės, Teatras atsako LR įstatymų nustatyta tvarka.