

PATVIRTINTA

Koncertinės įstaigos Kauno miesto
simfoninio orkestro vadovo

2022 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. 98

KONCERTINĖS ĮSTAIGOS KAUNO MIESTO SIMFONINIO ORKESTRO PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Koncertinės įstaigos Kauno miesto simfoninio orkestro paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato koncertinės įstaigos Kauno miesto simfoninio orkestro (toliau – Įstaiga) paslaugų (toliau – paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.

2. Aprašas nustato vartotojų ir paslaugų teikėjų teises, pareigas, atsakomybę bei paslaugų teikimo principus.

3. Pagrindinės šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Vartotojas (žiūrovas, užsakovas)** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis;

3.2. **Paslaugos teikėjas** – Įstaiga, teikianti šioje tvarkoje numatytas paslaugas;

3.3. **Paslaugos** – juridinių ar fizinių asmenų teikiamos paslaugos, vykdančios koncertinės įstaigos profesionalaus scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą (koncertus, festivalius, edukacines programas ir kt.);

3.4. **Renginys** – organizuotas viešas žmonių susibūrimas, veiksmas – koncertas, šventė, kurio forma nepriskiriama susirinkimo sąvokai;

3.5. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo ir paslaugų teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis;

3.6. **Nemokamas bilietas ar kvietimas** – fiziniam asmeniui suteikta teisė apsilankyti Įstaigos organizuojamame renginyje neatlygintinai.

4. Kitos šiame tvarkos apraše 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.

5. Įstaiga užtikrina, kad vartotojas, prieš įsigydamas paslaugas turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo tvarka, kuri yra paskelbta įstaigos internetiniame tinklalapyje.

II SKYRIUS

MOKAMŲ IR NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR KOKYBĖ

5. Pagrindinė Įstaigos veikla – profesionalusis scenos menas. Scenos meno rūšis – muzika.

6. Įstaiga vartotojams teikia šias paslaugas:

6.1. organizuoja profesionaliojo scenos meno kūrimą ir viešą atlikimą;

6.2. vykdo kultūrinės ir meninės edukacijos programas;

6.3. rengia gastroles šalyje ir užsienyje;

6.4. dalyvauja šalies ir užsienio tarptautiniuose renginiuose, festivaliuose, atstovauja Lietuvai kultūros mainų bei kitose programose;

6.5. atlieka kitas teisės aktuose numatytas funkcijas.

7. Paslaugos vartotojams teikiamos sudarant rašytinę arba žodinę sutartį tarp Įstaigos ir vartotojo.

8. Įstaigos ir vartotojo sudaryta paslaugų sutartis įsigalioja, kai ją pasirašo abi paslaugų sutarties šalys, jei sutartyje nenumatyta kitaip.

9. Paslaugų sutarties priedai ir pakeitimai yra sudedamoji paslaugų sutarties dalis ir turi būti šalių pasirašyti.

10. Paslaugų sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra šalių, kiekvienai šaliai tenka po vieną egzempliorių. Visi egzemplioriai turi vienodą teisinę galią. Paslaugų teikimo sąlygos gali būti keičiamos tik rašytiniu šalių susitarimu.

11. Visos būtinosios sutarties sąlygos (mokėjimo terminai, įkainiai, kiekiai ir kita) nurodomi sutartyje. Sutartyje įvardinamas konkretus sutarties objektas, aiškiai įvardinamos įstaigos teikiamos paslaugos.

12. Už paslaugas vartotojas atsikaito sutartyje numatytu laiku ir tvarka, pagal Įstaigos pateiktą mokėjimo dokumentą (sąskaitą faktūrą).

13. Įstaiga teikdama vartotojui informaciją apie rengiamus viešus renginius laikosi šių reikalavimų: informacija yra teisinga, išsami, aiški.

III SKYRIUS

MOKAMOS PASLAUGOS

14. Įstaiga, įgyvendindama savo veiklos tikslus, atlieka šias funkcijas:
 - 14.1. organizuoja profesionaliojo scenos meno (koncertų, festivalių, konkursų, kitų literatūros, meno programų) kūrimą ir viešą atlikimą;
 - 14.2. rengia ir vykdo edukacines programas, dalyvauja neformaliojo švietimo programose;
 - 14.3. rengia gastroles šalyje ir užsienyje, organizuoja užsienio profesionaliojo scenos meno pristatymą miesto visuomenei;
 - 14.4. dalyvauja miesto, šalies ir užsienio tarptautiniuose renginiuose, programose, atstovauja Lietuvai kultūros mainų programose;
 - 14.5. atlieka kitas teisės aktuose nustatytas funkcijas.
15. Įstaigos pagrindinė veiklos rūšis – scenos pastatymų veikla (90.01).
16. Kitos Įstaigos veiklos rūšys:
 - 16.1. scenos pastatymams būdingų paslaugų veikla (90.02);
 - 16.2. meninė kūryba (90.03);
 - 16.3. meno įrenginių eksploatavimo veikla (90.04);
 - 16.4. garso įrašymas ir muzikos įrašų leidyba (59.20).
17. Atlikdama savo funkcijas, Įstaiga vartotojams teikia šias mokamas paslaugas:
 - 17.1. organizuoja ir atlieka koncertus Lietuvoje;
 - 17.2. rengia edukacines programas;
 - 17.3. rengia/vyksta į koncertines gastroles užsienyje;
 - 17.4. organizuoja ir dalyvauja leidybiniuose projektuose, įrašuose;
 - 17.5. platina bilietus Įstaigos organizuojamus koncertus;
 - 17.6. teikia elektronines paslaugas (tiesioginės koncertų vaizdo transliacijos internetinėje erdvėje);
 - 17.7. nuomoja Įstaigai nuosavybės teise priklausančius muzikos instrumentus;
 - 17.8. parduoda Įstaigos išleistas kompaktines plokšteles.
18. Įstaigos teikiamų mokamų paslaugų sąrašą ir įkainius tvirtina Kauno miesto savivaldybės taryba.

IV SKYRIUS

NEMOKAMAI TEIKIAMOS PASLAUGOS

19. Įstaiga, įgyvendindama savo veiklos tikslus, gali teikti šias nemokamas paslaugas:

19.1. organizuoja/atlieka nemokamus koncertus:

19.1.1. reprezentuojant miestą ar miesto viešų nemokamų renginių metu;

19.1.2. nevyriausybinių organizacijų, labdaros ir paramos fondų, socialinių, švietimo įstaigų ir kt. nekomercinių renginių metu;

19.1.3. Įstaigos organizuojamų nemokamų viešų renginių metu.

19.2. suteikia nemokamus bilietus, kvietimus į Įstaigos organizuojamus renginius:

19.2.1. reprezentuojant Įstaigą (rėmėjams, partneriams, renginių globėjams, oficialiems asmenims ir kt.);

19.2.2. reprezentuojant Įstaigą (nevyriausybiniams organizacijoms, labdaros ir paramos fondams, socialinėms, švietimo įstaigoms ir kt.);

19.2.3. žiniasklaidos atstovams;

19.2.4. renginyje dalyvaujantiems solistams, dirigentams.

19.4. Įstaigos kompaktinės plokštelės neatlygintinai gali būti perduodamos bibliotekų, švietimo, kultūros ir meno įstaigų audio fondams reprezentaciniais, kultūrinės edukacijos ir sklaidos tikslais.

19.5. Įstaigos teikiamų nemokamų paslaugų sąrašą tvirtina Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius.

V SKYRIUS

VARTOTOJAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS

20. Nuolaidos taikomos labdaros ir paramos fondų, švietimo ir socialinę veiklą vykdančių įstaigų, nevyriausybinių organizacijų, viešųjų įstaigų, bendruomenių ir kitų įstaigų organizuojamiems ne komercinio pobūdžio koncertams, kai užsakomos Įstaigos paslaugos ir pasirašant sutartį:

20.1. 30 proc. nuolaida taikoma, kai dalyvauja mažiau nei 25 orkestro atlikėjai;

20.2. 20 proc. nuolaida taikoma, kai dalyvauja 26–40 orkestro atlikėjų;

20.3. 10 proc. nuolaida taikoma, kai dalyvauja 41 ir daugiau orkestro atlikėjų.

21. 20 proc. nuolaida 10 ir daugiau asmenų grupei taikoma bilietams į Įstaigos organizuojamus koncertus. Nuolaida netaikoma didelės paklausos ir ypatingo statuso (didelės apimties, stambių koncertinių programų, pasaulinio garso atlikėjų koncertų, taip pat koncertų kalėdinių ir naujametinių

švenčių laikotarpiu ir pan.) koncertų bilietams.

22. 50 proc. nuolaida 10 ir daugiau asmenų grupei taikoma bilietams į Įstaigos organizuojamus koncertus, jei likus 3 dienoms iki koncerto parduota mažiau nei 50 proc. bilietų. Nuolaida netaikoma didelės paklausos ir ypatingo statuso (didelės apimties, stambių koncertinių programų, pasaulinio garso atlikėjų koncertų, taip pat koncertų kalėdinių ir naujametinių švenčių laikotarpiu ir pan.) koncertų bilietams.

23. 20 proc. nuolaida bilietams į Įstaigos organizuojamus koncertus taikoma moksleiviams, studentams, senjorams, neįgaliesiems ir socialiai remtiniems asmenims, pateikus galiojantį pažymėjimą. Nuolaida netaikoma didelės paklausos ir ypatingo statuso koncertų bilietams.

24. Speciali kaina – 2 eurai, į Įstaigos organizuojamus koncertus bilietams stovėti arba tam skirtose vietose taikoma muzikos mokyklų, konservatorijų, muzikos akademijų pedagogams, moksleiviams, studentams, pateikusiems galiojantį pažymėjimą, (bilietų kiekis ribotas). Speciali kaina netaikoma didelės paklausos ir ypatingo statuso koncertų bilietams.

25. 50 proc. nuolaida taikoma visiems bilietams į Įstaigos organizuojamus koncertus, jei likus 3 dienoms iki įstaigos organizuojamo koncerto parduota mažiau nei 70 proc. bilietų.

26. Nemokami kvietimai į Įstaigos organizuojamus renginius reprezentaciniais tikslais gali būti išduoti:

26.1. Įstaigos ar renginio rėmėjams, partneriams ir ypatingai svarbiems asmenims (renginio globėjams, oficialiems asmenims ir kt.) ne daugiau kaip po 10 kvietimų;

26.2. Nevyriausybinėms organizacijoms, labdaros ir paramos fondams, socialinėms, švietimo įstaigoms ir kt. ne daugiau kaip po 10 kvietimų organizacijai;

26.3. Žiniasklaidos atstovams, kurie rašo straipsnius ir rengia televizijos ir (ar) radijo reportažus po 1 nemokamą kvietimą į koncertą, apie kurį ruošia minėtą straipsnį ir (ar) reportažą;

26.4. Renginyje pasirodantiems solistams, dirigentams, chorų, kitų meno kolektyvų vadovams, atlikėjams po 1-2 nemokamus kvietimus į renginį, kuriame jie pasirodo;

26.5. Organizuojant Įstaigos renginius Kauno valstybinės filharmonijos salėje arba kitose vietose, reprezentaciniais tikslais gali būti suteikta ne daugiau kaip 25 proc. kvietimų nuo visų žiūrovams skirtų vietų.

27. Įstaiga turi teisę keisti Tvarkos apraše nustatytas nuolaidų sąlygas, informuodama apie tai Vartotojus įstaigos tinklalapyje prieš 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų.

VI SKYRIUS

BILJETŲ ĮSIGIJIMO, GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

28. Bilietus į Įstaigos renginius galima įsigyti bilietų platintojo kasoje nuo renginio paskelbimo datos iki renginio pradžios bilietų platintojo nustatyta tvarka.

29. Bilietai taip pat parduodami internetu per kitų bilietų platintojų elektronines ir kasų sistemas, su kuriais pasirašyta sutartis dėl bilietų platinimo. Papildomos bilietų įsigijimo sąlygos (papildomi mokesčiai, įsigijimo terminai ar kt.) nurodomi interneto svetainėje pateiktoje informacijoje apie renginį.

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

31. Įsigyti bilietai nekeičiami ir nepriimami atgal į kasą, išskyrus tuos atvejus, kai renginys nukeliamas arba atšaukiamas.

32. Atšaukus arba nukėlus renginį, pinigai už įsigytus bilietus grąžinami pagal bilietų platintojo taisyklėse nurodytą tvarką.

33. Renginio perkėlimo atveju, įsigytas bilietas galioja atidėtam renginiui.

VII SKYRIUS

ĮSTAIGOS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

34. Įstaigos, paslaugos teikėjo, teisės ir pareigos:

34.1. teikti informaciją apie paslaugas, vadovaujantis šioje tvarkoje nurodytais reikalavimais;

34.2. operatyviai paskelbti apie renginių datų, atlikėjų pakeitimus savo interneto svetainėje, taip pat kitose viešojo informavimo priemonėse;

34.3. pasirinkti renginiui, koncertui atlikėjus, autorius ir repertuarą, atitinkantį Įstaigos veiklos tikslus;

34.4. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Įstaigos tvarką, kelti pavojų kitų žiūrovų ir Įstaigos darbuotojų saugumui ar prieštarautų visuomenėje priimtinioms elgesio normoms;

34.5. atšaukti renginį, į kurį iki renginio pradžios likus 1 darbo dienai yra parduota ne daugiau kaip 10 % bilietų. Apie atšaukiamus renginius vartotojai apie tai informuojami bilietų platintojo nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS

VARTOTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

35. Vartotojo teisės ir pareigos:

35.1. savo nuožiūra įsigyti ir naudotis Įstaigos teikiamomis paslaugomis;

35.2. gauti teisingą ir visapusišką informaciją valstybine kalba apie Įstaigos teikiamas paslaugas;

35.3. gauti informaciją apie savo teisių įgyvendinimo ir gynimo tvarką;

35.4. į pažeistų teisių gynimą ir į turtinės ir neturtinės žalos (nuostolių) atlyginimą;

35.5. kreiptis dėl pažeistų teisių gynimo į ginčus nagrinėjančias institucijas ar teismą;

35.6. renginių metu laikytis Įstaigos vidaus tvarkos taisyklių, šios tvarkos nuostatų, teisėtų Įstaigos personalo nurodymų;

35.7. tausoti Įstaigos turtą;

35.8. Įstaigos patalpose rūkyti ir vartoti svaigalus draudžiama.

36. Už padarytą turtinę žalą ar kitus neteisėtus veiksmus Vartotojas atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

IX SKYRIUS GINČŲ SPRENDIMAS

37. Visus kilusius ginčus Paslaugos teikėjas ir Vartotojas sprendžia derybų keliu.

38. Vartotojas, manantis, kad įstaiga pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, pirmiausia privalo raštu kreiptis į Įstaigą ir nurodyti savo reikalavimus, išskyrus atvejus, kai vartotojas tiesiogiai kreipiasi į teismą. Vartotojas privalo kreiptis į Įstaigą ne vėliau kaip per trisdešimt kalendorinių dienų nuo tos dienos, kurią vartotojas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.

39. Įstaiga neatlygintinai išnagrinėja vartotojo kreipimąsi ir, kai nesutinka su vartotojo reikalavimais, ne vėliau kaip per 14 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikia vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos pridedamos prie Įstaigos atsakymo vartotojui. Vartotojų kreipimuisi Įstaiga nagrinėja neatlygintinai.

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Įstaiga turi teisę keisti paslaugų teikimo vartotojams tvarką ir apie tai informuoti vartotojus paskelbus Įstaigos internetinėje svetainėje ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo paslaugų teikimo vartotojams tvarkos pakeitimo.

