PATVIRTINTA
Nacionalinio Kauno dramos teatro
generalinio direktoriaus
2022 m. vasario 21 d. įsakymu
Nr. V- 18

NACIONALINIO KAUNO DRAMOS TEATRO
PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS IR ELGESIO TAISYKLĖS
Paskutinė atnaujinimo data: 2024 vasario 22 d.

TITULINIS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR TAISYKLĖSE NAUDOJAMOS SĄVOKOS
2. NKDT PASLAUGŲ VARTOTOJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA
3. BILIETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO INFORMACIJA
4. BILIETŲ NAUDOJIMO INFORMACIJA
5. BILIETŲ IR KITŲ PREKIŲ/PASLAUGŲ KEITIMAS IR GRĄŽINIMAS
6. KAINOS IR KITI MOKESČIAI
7. DOVANŲ KUPONŲ ĮSIGIJIMO IR NAUDOJIMO INFORMACIJA
8. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO INFORMACIJA
9. SVARBI INFORMACIJA ATVYKSTANT Į RENGINĮ
10. ELGESIO TAISYKLĖS
11. GINČŲ SPRENDIMAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Nacionalinio Kauno dramos teatro (toliau – NKDT arba Teatras) paslaugų teikimo vartotojams ir elgesio taisyklės (toliau vadinama - Taisyklės) nustato NKDT paslaugų teikimo sąlygas, įskaitant paslaugų teikėjo – NKDT ir vartotojo/žiūrovo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, produktų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo 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, produktus, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas ir kitas vartotojo/žiūrovo apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbias sąlygas.

1.2. **Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:**

- **Asmeninis asistentas –** fizinis asmuo, teikiantis asmeninę pagalbą asmeniui su negalia, su kuriuo jis nėra susijęs artimais giminystės ryšiais (nėra asmens su negalia tėvas (įtėvis) ar motina (įmotė), vaikas (įvaikis), senelis (-ė), vaikaitis (-ė), brolis, sesuo), santuokiniais ryšiais (nėra asmens su negalia sutuoktinis (-ė) ar asmuo, su kuriuo asmuo su negalia gyvena ir tvarko bendrą ūkį neįregistravęs santuokos), taip pat nėra asmens su negalia globėjas ar rūpintojas.
- **Bilietas** – spausdintas dokumentas patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – NKDT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis.
- **Dovanų kuponas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – NKDT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis nustatytu laikotarpiu ir nustatytomis sąlygomis. NKDT dovanų kuponas neturi fiksuotos kainos, kadangi dovanų kupono vertę sudaro žiūrovo pasirinkta suma. Už dovanų kupone nurodytą sumą galima įsigyti bilietų į renginius, kurių organizatorius yra Teatras.

- **E-bilietas** – elektroninis dokumentas patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – NKDT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis.
- **Elektroninė svetainė –** oficiali NKDT elektroninė svetainė www.dramosteatras.lt, kurioje pateikiamas informacinio pobūdžio turinys, taip pat yra įdiegta aktyvi nuoroda į Bilietų platinimo puslapį www.dramosteatras.koobin.com, kur galima įsigyti Bilietus, dovanų kuponus ir/ar kitus Produktus nuotoliniu būdu.
- **Nuolaidos akcija** – tai bilietų pardavimas nustatytu laikotarpiu numatytiems Teatro spektakliams pritaikant nustatytą nuolaidos sumą ar dydį.
- **Paslaugų teikėjas** – Nacionalinis Kauno dramos teatras (NKDT), kuris vykdydamas savo veiklą siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia kultūros ir pramogų paslaugas Pirkėjams, rezervuojantis ir (ar) parduodantis bilietus, dovanų kuponus į kultūros ir pramogų renginius ar suteikiantis teisę pasinaudoti paslaugomis ir įsigyti kitų produktų.
- **Pirkėjas** – fizinis ar juridinis asmuo įsigyjantis Bilietą, E-bilietą, dovanų kuponą ir/ar kitą Produktą.
- **Platintojas –** Teatras, atskirais atvejais, trečių šalių Bilietų ir/ar produktų pardavimo tikslu veikiantis kaip atsiskleidęs tarpininkas.
- **Kasa** – NKDT teatro kasa, esanti adresu Laisvės al.71, Kaunas, kurioje galima įsigyti Bilietus, dovanų kuponus ir/ar kitus Produktus.
- **Produktas** – kita Teatro teikiama ar platinama mokama paslauga ir/ar prekė.
- **Renginys** – NKDT atlygintinai/neatlygintinai teikiamos paslaugos vykdant 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).
- **Rezervavimas** – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatyme (Žin., 2004, Nr. 96-3523), Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme (Žin., 1999, Nr. 50-1598; 2003, Nr. 28-1125) ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

1.3. NKDT užtikrina, kad vartotojas/žiūrovas, prieš įsigydamas bilietą, dovanų kuponą ar kitus produktus, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo taisyklėmis NKDT Prekybos vietoje, o taip pat NKDT tinklalapyje.
1.4. Pirkėjas, prieš pirkdamas Teatro produktus, privalo susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir jų laikytis. Įsigijus Teatro produktus/paslaugas yra traktuojama, kad Pirkėjas susipažino ir sutiko su šiomis Taisyklėmis.
1.5. NKDT pasilieka teisę bet kada atnaujinti ir/ar pakeisti šias Taisykles be atskiro įspėjimo. Atnaujintos ir/ar pakeistos Taisyklės įsigalioja nuo paskelbimo Elektroninėje svetainėje dienos, atsižvelgiant į tai Pirkėjui yra rekomenduojama periodiškai patikrinti Taisykles, atkreipiant dėmesį į informacijos atnaujinimo datą, kuri pateikiama Taisyklių teksto viršuje.
1.6. Jeigu šios NKDT Taisyklės skiriasi nuo kitų NKDT raštu ar žodžiu pateikiamų taisyklių ir informacijos, Pirkėjas visada turi vadovautis šiomis Taisyklėmis.
1.7. Šiose Taisyklėse pirma didžiąja raide parašytos sąvokos turi būti suprantamos ir aiškinamos vadovaujantis sąvokų skiltyje *(1.2. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos)* pateiktais apibrėžimais.
1.8. Atskirais atvejais Paslaugų teikėjas gali veikti kaip atsiskleidęs tarpininkas ir vykdyti kitų organizacijų Bilietų ir/ar kitų Paslaugų pardavimo paslaugas Kasoje ir/ar Elektroninėje svetainėje. Tokiais atvejais Paslaugų teikėjas turi būti suprantamas, kaip Platintojas ir atitinkamai Pirkėjui reikia

susipažinti su oficialių organizatorių pirkimo–pardavimo ar kitomis taisyklėmis, jeigu tokios yra pateikiamos, bei jomis vadovautis. Bilietų ir/ar kitų Paslaugų oficialūs pardavėjai yra aiškiai nurodomi prie perkamų Bilietų ir/ar kitų Produktų aprašymų.
1.9. Paslaugų teikėjas, vykdydamas įvairius sezoninius ar ilgalaikius projektus, gali bendradarbiauti su kitomis įstaigomis. Tokiais atvejais Paslaugų teikėjas turi būti suprantamas kaip projekto partneris ir atitinkamai Pirkėjas turi susipažinti ne tik su Paslaugų teikėjo pirkimo–pardavimo ar kitomis taisyklėmis, bet ir kitų įstaigų taisyklėmis, jeigu tokios yra pateikiamos, bei jomis vadovautis.
1.10. Teatras, prireikus, pasilieka teisę keisti spektaklio aktorių sudėtį, Renginio vietą, laiką ir/ar pateikti kitą svarbią informaciją apie Renginio pasikeitimus ar reikalavimus, pateikus viešą pranešimą Elektroninėje svetainėje, oficialiose socialinių tinklų paskyrose bei informavus Pirkėjus jų pateiktais elektroninio pašto adresais, jeigu tokie buvo pateikiami atliekant pirkimą. Teatras neprisiima jokios atsakomybės dėl informacijos tikrumo, jeigu ji buvo išplatinta bet kokiais kitais būdais.

2. NKDT PASLAUGŲ VARTOTOJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

2.1. Pateikiant informaciją ir reklamuojant paslaugas/produktus turi būti suteikta teisinga, išsami, aiški, nedviprasmiška, vartotojui lengvai prieinama informacija apie paslaugas, skiriama pakankamai laiko su ja susipažinti.
2.2. NKDT suteikia šią informaciją:
2.2.1 kontaktiniai duomenys: Nacionalinis Kauno dramos teatras, Laisvės al. 71, LT-44304 Kaunas, tel. +370 37 22 41 98, el. paštas: info@dramosteatras.lt, interneto tinklalapis www.dramosteatras.lt;
2.2.2 registro ir teisinio statuso duomenys: Valstybės biudžetinė įstaiga, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, įstaigos kodas 290754450;
2.2.3 bendroji informacija apie teikiamą paslaugą:
2.2.3.1. spektaklio, šventės, festivalio, parodos (toliau – renginiai) ir pan.: pavadinimas, aprašomojo pobūdžio informacija apie Renginį ir kita informacija skelbiama 1.2. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;
2.2.3.2. data, laikas, vieta, trukmė (jeigu yra); spektaklio/renginio atlikėjai skelbiami 1.2. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;
2.2.3.3. paslaugos kaina ir administravimo mokesčiai;
2.3. Vartotojo/žiūrovo prašymu NKDT turi pateikti:
2.3.1. interneto tinklalapio nuorodas, kur galima gauti išsamią informaciją apie privatumo politiką, vartotojų teisių gynimo būdus, ginčų sprendimo ypatumus ir sąlygas.
2.3.2. juridinio asmens prašymu - sąskaitą faktūrą;

3. BILIETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO TVARKA

3.1. Bilietų į renginius/spektaklius rezervavimas ir pardavimas pradedamas NKDT renginių repertuarą patvirtinus generalinio direktoriaus įsakymu ir apie tai paskelbus viešai: NKDT interneto tinklalapyje, spaudoje ir kt.
3.2. Teatras siekdamas užtikrinti E-bilietų pardavimo paslaugos suteikimą nuotoliniu būdu per Elektroninę svetainę, nustato, kad Pirkėjas, norintis įsigyti E- bilietą, privalo susikurti asmeninę paskyrą užpildant elektroninę registracijos formą. Asmeninė paskyra yra skirta užtikrinti saugų E-bilieto pateikimą, apmokėjimo patvirtinimą ir saugią Pirkėjo identifikaciją. Pateikiami Pirkėjo duomenys ir paskyros administravimas yra vykdomi laikantis Paslaugų teikėjo **Privatumo politikos nuostatų.**
3.3. Pirkėjui nepageidaujant susikurti asmeninės paskyros, kai užpildoma elektroninė registracijos forma, yra suteikiama galimybė atvykti tiesiogiai į Kasą jos darbo valandomis ir įsigyti bilietą. Informacija apie Kasos darbo laiką ir vietą skelbiama Teatro Elektroninėje svetainėje.
3.4. Teatras sudaro galimybes Pirkėjams atsiskaityti už Bilietus 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.
3.5. Grupių nuo 10 asmenų Bilietų pirkimų užsakymai gali būti pateikiami ir elektroniniu paštu kasa@dramosteatras.lt, ar telefonu (8-37) 224064. Bilietų užsakymas yra patvirtinamas tik po užsakymo apmokėjimo, kuris turi būti atliktas ne vėliau nei 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų iki Renginio dienos. Jeigu apmokėjimas iki nurodyto laiko nėra atliktas, užsakymas yra nebevykdomas ir Bilietai ilgesniam terminui nerezervuojami. Teatras Bilietų Rezervacijų neatlieka, kai užsakymas yra pateikiamas likus 19 (devyniolikai) ar mažiau kalendorinių dienų iki Renginio dienos. Tokiu atveju pirkimai turi būti atliekami Elektroninėje svetainėje arba Kasoje.
3.6. Pirkėjui įsigijus Bilietus pagal išankstinę sąskaitą arba įvykdžius pirkimą kitais būdais ir Pirkėjui pageidaujant gauti PVM sąskaitą–faktūrą, ją galima užsisakyti kreipiantis el. paštu: buhalterija@dramosteatras.lt tik iki kito mėnesio 7 dienos. PVM sąskaita–faktūra yra išrašoma tik pagal mokėtojo duomenis, nurodytus pirkimo metu (pažymime, kad fizinio asmens pirkimui PVM sąskaita–faktūra neišrašoma juridinio asmens vardu).
3.7. Jei už Bilietą nebuvo sumokėta ar sumokėta suma yra per maža, nepaisant priežasčių, dėl kurių tai įvyko, NKDT vienašališkai turi teisę Bilieto neparduoti, panaikinti išduotą Bilietą ar nebevykdyti užsakymo ir laikantis NKDT procedūrų grąžinti Pirkėjui sumokėtą sumą.
3.8. Pirkėjas, pirkdamas bilietus Kasoje privalo nuolaidą patvirtinantį dokumentą pateikti pirkimo metu, kitu atveju Paslaugų teikėjas pasilieka teisę neparduoti Bilieto su nuolaida. Nuolaidą patvirtinantis dokumentas reikalaujamas ir prieš patenkant į Renginį. Nepateikus nuolaidą patvirtinančio dokumento Paslaugų teikėjas pasilieka teisę Pirkėjo neįleisti į Renginį ir neatlygina jokių dėl to Pirkėjo patirtų nuostolių.
3.9. Esant maksimaliam salės užpildymui gali būti parduodami bilietai stovėti ir vietos sėdėti ant pristatomų kėdžių.
3.10 Vietos, kurios pritaikytos specialiai asmenims su judėjimo negalia, yra skirtos tik Pirkėjams judantiems vežimėlio pagalba ir turintiems neįgalumo pažymėjimą. Pažymėjimą būtina turėti su savimi įsigijant Bilietą Kasoje bei atvykus į Renginį, priešingu atveju Teatras pasilieka teisę Bilieto neparduoti ir/ar neįleisti Pirkėjo į Renginį ir neatlygina jokių dėl to Pirkėjo patirtų nuostolių.
3.11. Asmuo, lydintis Pirkėją su judėjimo negalia privalo įsigyti atskirą Bilietą. Teatras neįsipareigoja užtikrinti jokių specialių lydinčio asmens sėdėjimo vietų, jei lydintysis asmuo tokio bilieto neįsigijo, ir tokių vietų buvimas/nebuvimas priklauso nuo Renginio užimtumo.
3.12. Vienam Pirkėjo Asmeniniam asistentui, pateikusiam tai įrodančius dokumentus bei lydinčiam asmenį su negalia, suteikiama teisė įsigyti bilietą su 100 procentų nuolaida Teatro kasoje. Visiems kitiems lydintiesiems asmenims specialios kainos ar papildomos nuolaidos nėra taikomos.
3.13. Jeigu Pirkėjas, kurį lydintysis asmuo turi lydėti į Renginį, dėl bet kokių priežasčių nebegali vykti į Renginį, lydintysis asmuo be Pirkėjo su judėjimo negalia į Renginį nėra įleidžiamas. Esant tokiai situacijai, lydintysis asmuo turi susisiekti su NKDT administracija ir, jeigu yra laisvų vietų įsigyti naują bilietą arba E-bilietą tam pačiam renginiui, papildomai susimokant kainos skirtumą. Tokia išimtis taikoma tik iki Renginio pradžios. Pasibaigus Renginiui Bilieto pasikeisti į kito renginio bilietą nebegalima ir sumokėta pinigų suma nėra grąžinama.

4. BILIETŲ NAUDOJIMO INFORMACIJA

4.1. Pirkėjas, norintis patekti į Renginį, turi pateikti skenavimui galiojantį bilietą su nepažeistu/ gerai matomu QR ar/ir barkodu prie įėjimo į Renginį. Bilietą Pirkėjas privalo išsaugoti iki Renginio pabaigos.
4.2. E-bilietas gali būti atspausdintas ant balto popieriaus lapo arba pateikiamas skenavimui išmaniajame įrenginyje. Pažymime, kad jeigu išmaniojo įrenginio ekranas yra įskilęs ar kitaip pažeistas, E- bilietas gali būti nenuskenuojamas, tokiu atveju rekomenduojame E- bilietą atsispausdinti.

4.3. Nekokybiškai atspausdintas Bilietas ar pažeistas/ blogai matomas Bilieto QR ar/ir barkodas gali sukliudyti patekti į Renginį, tokiu atveju Paslaugų atlikėjas neatlygina jokių Pirkėjo patirtų nuostolių.
4.4. Vienas Bilietas galioja vienam Pirkėjui ir tik į nurodytą Renginį. Pažymime, kad Bilietu pasinaudoti galima tik vieną kartą, į Renginį patenka pirmas prie įėjimo į Renginį nuskenuotas Bilietas.
4.5. Pirkėjas, turintis Bilietą į sėdimą vietą, gali užimti tik tą sėdėjimo vietą, kuri yra nurodyta ant Bilieto. Sėdėti kitose vietose, kurių Pirkėjas nėra įsigijęs yra draudžiama. NKDT darbuotojai bet kokiu Renginio metu, gali paprašyti Pirkėją pateikti Bilietą, suteikiantį teisę užimti sėdimą vietą. Pirkėjui nepateikus tokio Bilieto, NKDT darbuotojai turi teisę Pirkėją išprašyti iš sėdėjimo vietos ir/ar iš Renginio. Pirkėjui turint sunkumų surandant savo sėdėjimo vietas visada yra rekomenduojama kreiptis pagalbos į NKDT darbuotojus ir/arba savanorius.
4.6 Paslaugų teikėjas pasikeitus COVID-19 LR Vyriausybės nutarimų reikalavimams, kurių pagrindu reikalinga išlaikyti didesnį atstumą tarp sėdimų vietų, pasilieka teisę, savo nuožiūra, keisti Pirkėjo sėdėjimo vietą toje pačioje zonoje, kurioje pirkėjas įsigijo Bilietą arba perkelti į kitą, kuo artimesnę zoną.
4.7. Renginio perkėlimo/pakeitimo atveju, kai Teatras negali užtikrinti ant bilieto nurodytos sėdėjimo vietos, Teatras pasilieka teisę savo nuožiūra, keisti Pirkėjo sėdėjimo vietą toje pačioje zonoje, kurioje pirkėjas įsigijo Bilietą arba perkelti į kitą, kuo artimesnę zoną.
4.8. Kopijuoti, dauginti, parduoti Bilietą griežtai draudžiama. Pirkėjai, neteisėtai naudojantys Bilietą šiais tikslais, gali būti baudžiami pagal Lietuvos Respublikos administracinį ir/arba baudžiamąjį kodeksą. Nustačius ar įtarus apie šiuos pažeidimus, visada pranešame policijai ir yra pradedamas išsamus tyrimas.
4.9. Pirkėjui įsigijus Bilietą, bet kokia atsitiktinio praradimo, kopijavimo ar kitokio praradimo rizika atitenka Pirkėjui nuo Bilieto perdavimo momento. Paslaugų teikėjas neatsako už bet kokius patirtus nuostolius dėl Bilieto praradimo ar galimai neteisėto kopijavimo.
4.10. Paslaugų teikėjas pasilieka teisę pakartotinai nebeįleisti asmens, išėjusio iš Renginio jam dar nepasibaigus, jei naudojamas jau kartą nuskenuotas Bilietas. Esant būtinumui trumpam palikti Renginio vietą, ir pageidaujant sugrįžti atgal į Renginį, rekomenduojama prieš išeinant iš Renginio, kreiptis į NKDT darbuotojus.
4.11. Pirkėjui pametus, pažeidus ar sunaikinus spausdintą bilietą, NKDT Kasoje galima dublikato išsiėmimo paslauga už nustatytą įkainį. Pirkėjas, kuris Bilietą pirko per Elektroninę svetainę, prisijungęs prie savo paskyros bet kuriuo metu iki Renginio pradžios gali iš naujo atsispausdinti Bilietą arba naudotis E-bilieto funkcionalumu, skenuojant E-bilietą iš telefono ekrano.
4.12. Pirkėjui neatvykus į Renginį ir nepasinaudojus Renginio Bilietu pinigai už Bilietą nėra grąžinami. Daugiau informacijos apie galimus grąžinimo atvejus pateikiama skiltyje *(5. Bilietų ir kitų prekių/paslaugų keitimas ir grąžinimas).*
4.13. Naudoti Bilietus viešų žaidimų, konkursų ir kitokių reklamų rengimams ir reklamavimams, naudojant Bilietus, be NKDT leidimo yra griežtai draudžiama.

5. BILIETŲ IR KITŲ PREKIŲ/PASLAUGŲ KEITIMAS IR GRĄŽINIMAS

5.1. Pirkėjui neatvykus į Renginį ir nepasinaudojus Renginio Bilietu, pinigai nėra grąžinami ir/ar kitaip kompensuojami.
5.2. Bilietai gali būti keičiami ar grąžinami tik tuo atveju, jeigu Renginys neįvyko ir įsigyta paslauga nebuvo suteikiama arba pasikeitė iš anksto numatyta Renginio data. Todėl Pirkėjai prieš įsigyjant Bilietus visada privalo įvertinti visas Renginio, į kurį yra įsigyjami Bilietai, aplinkybes, įskaitant datą, laiką, vietą ir kitas aktualias Renginio sąlygas prieš atliekant pirkimą.
5.3. Numatytais grąžinimo atvejais Bilietų grąžinimai yra vykdomi Elektroninėje svetainėje ir/arba Kasoje Pirkėjui užpildžius specialią Paslaugų teikėjo pateiktą grąžinimo formą ir, kartu su pridėtais prašomais dokumentais, ją grąžinus per Paslaugų teikėjo nurodytą terminą.

5.4. Paslaugų teikėjas prieš kiekvieną grąžinimo atvejį informuoja Pirkėjus apie vykdomus grąžinimus šiomis informacijos pateikimo priemonėmis: Elektroninėje svetainėje prie naujienų ir repertuaro skilčių, NKDT oficialiose socialinių medijų paskyrose, Pirkėjų pateiktais elektroniniais pašto adresais, taip pat pateikiant informacinį pranešimą Kasoje. Informacija traktuojama kaip paskelbta ir pateikta Pirkėjui nuo jos viešo paskelbimo ar išsiuntimo dienos.
5.5. Pirkėjas nuo tos dienos, kai NKDT paskelbia apie vykdomus Bilietų grąžinimus, privalo kreiptis į Paslaugų teikėją per nurodytą aktyvųjį grąžinimo terminą. Grąžinimus Paslaugų teikėjas atlieka per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo taisyklingai užpildytos formos gavimo dienos.
5.6**.** Pirkėjas, kuris pirko Bilietą Kasoje, vykdant grąžinimus privalo pateikti Paslaugos teikėjui kasos čekį arba kitą pirkimą patvirtinantį dokumentą.
5.7 Atliekant grąžinimus Pirkėjui yra grąžinama už Paslaugos teikėjo prekę/-es sumokėta kaina, taip pat visi sumokėti administravimo bei papildomi mokėjimai. Pirkėjui nėra kompensuojamos jokios kitos patirtos papildomos išlaidos, pvz., kelionės, viešbučio ir pan., taip pat moralinė žala bei sumokėti administraciniai mokesčiai už faktiškai suteiktas vienkartines paslaugas, tokias kaip sėdėjimo vietos keitimas ir pan.
5.8. Jeigu Covid-19 pandemijos laikotarpiu Renginys, neįvyks dėl LR Vyriausybės nutarimų ribojimų/draudimų, bus ženkliai ribojant žiūrovų skaičių (kai atsiranda situacija, kad ne visi Bilietų Pirkėjai gali patekti į Renginį) už tą atitinkamą Renginį, į kurį Bilietų Pirkėjai negalės patekti, bus atliekami pinigų grąžinimai, laikantis įprastos Paslaugų teikėjo Bilietų grąžinimo tvarkos arba suteikiamos piniginės kompensacijos, kurias Pirkėjai galės panaudoti kitų Paslaugos teikėjo Bilietų į Renginius įsigijimui.
5.9. Kiti Paslaugų teikėjo parduodami Produktai grąžinami, remiantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu (2014-07-22) dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo ir pačiomis Mažmeninės prekybos taisyklėmis. Įsigytas kokybiškas prekes galima grąžinti per 14 d. jei grąžinama prekė yra originalioje tvarkingoje pakuotėje, prekė yra nenaudota ir nesugadinta, prekė yra nepraradusi prekinės išvaizdos (nepažeistos etiketės, nenuplėštos apsauginės plėvelės, maišeliai ir kt.), grąžinama prekė yra pilnos komplektacijos su visa gamintojo pridedama dokumentacija, grąžinant prekę pateikiamas jos įsigijimo dokumentas. Grąžinant kokybiškas prekes, Pirkėjas atsako už prekių supakavimą ir prekių pristatymą į Kasą (išskyrus atvejus, kai gauta ne ta prekė).
5.10. Prekės grąžinimas įsigijus netinkamos kokybės prekę ir kitais atvejais, vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu (2014-07-22) dėl mažmeninės prekybos taisyklių patvirtinimo ir pačiomis Mažmeninės prekybos taisyklėmis. Tuo atveju, kai prekės grąžinimo priežastis yra netinkamos kokybės prekės įsigijimas, Teatras įsipareigoja savo lėšomis pakeisti netinkamos kokybės prekę tinkamos kokybės preke arba grąžinti už prekę sumokėtus pinigus, kai Teatro darbuotojai patvirtina, kad prekė yra netinkamos kokybės dėl Teatro kaltės, tai yra nenustatyti pirkėjo netinkamo vartojimo sąlygoti pažeidimai, sugadinimai, nepakeistos detalės, sutampa pirktos ir grąžintos prekės serijinis numeris ir pan.
5.11. Pirkėjui turint pagrįstą prašymą/skundą dėl įsigytos Paslaugų teikėjo prekės/-ių, jį galima pateikti susisiekus su Paslaugų teikėju el. paštu vadyba@dramosteatras.lt ir/arba pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai vvtat.lt (Vilniaus g. 25, LT- 0140, Vilnius), taip pat Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritoriniams padaliniams apskrityse ar užpildant prašymo formą EGS platformoje **http://ec.europa.eu/odr/**

6. KAINOS, NUOLAIDOS IR KITI MOKESČIAI

6.1. Paslaugos teikėjas turi teisę bet kuriuo sezono metu keisti Paslaugų teikėjo prekių kainas.
6.2. Teatras turi teisę Renginio Bilietams taikyti dinaminę kainodarą, kai Bilieto kaina kinta priklausomai nuo salėje užimtų vietų skaičiaus.
6.2. Išimtinai tik Paslaugų teikėjas turi teisę taikyti pardavimo skatinimo akcijas, trumpalaikes nuolaidas, platinti nuolaidos kodus. Informacija apie tokias pardavimo akcijas gali būti pateikiama

Elektroninėje 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.
6.3. Teatras turi teisę už papildomai teikiamas paslaugas imti papildomus vienkartinius, negrąžinamus mokesčius už papildomas paslaugas. Tokių papildomų paslaugų sąrašas ir kainoraštis pateikiamas **DUK skiltyje.**
6.4. Paslaugų teikėjo taikomos pastovios nuolaidos į NKDT repertuarinius spektaklius:
6.4.1. **Grupei (15 ir daugiau asmenų)** taikoma **15%** nuolaida (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius, ir vaikiškus spektaklius). Galioja tik teatro kasoje;
6.4.2. **Keturiolikos ir daugiau** moksleivių grupės vadovui taikoma **100%** nuolaida 1 bilietui (visiems repertuariniams NKDT spektakliams). Galioja tik teatro kasoje;
6.4.3. **Su mokinio ir pensininko pažymėjimu** taikoma **20%** nuolaida 1 bilietui (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius ir vaikiškus spektaklius). Taikoma teatro kasoje, ir Elektroninėje parduotuvėje.
6.4.4. **Dieninio skyriaus studentams su studento pažymėjimu** taikoma **30%** nuolaida 1 bilietui (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius ir vaikiškus spektaklius). Taikoma teatro kasoje ir Elektroninėje parduotuvėje.
6.4.5. **Asmenims, kuriems nustatytas 30-55% darbingumo lygis** suteikiama **30%** nuolaida 1 bilietui (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius). Taikoma teatro kasoje ir Elektroninėje parduotuvėje.
6.4.6. **Asmenims, kuriems nustatytas 0-25% darbingumo lygis** suteikiama **50%** nuolaida 2 bilietams (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius). Taikoma teatro kasoje ir Elektroninėje parduotuvėje.
6.4.7. **Asmeniniam asistentui,** pateikusiam tai įrodančius dokumentus bei lydinčiam asmenį su negalia, suteikiama teisė įsigyti bilietą su 100 procentų nuolaida Teatro kasoje.
6.4.8. **Neįgalūs žmonės vežimėliuose** įleidžiami nemokamai, užimant žmonėms su judėjimo negalia (vežimėliuose) skirtas vietas Didžiojoje, Rūtos ir Mažojoje salėse. Nemokamos vietos bilietas išduodamas Teatro Kasoje. Patekimas su neįgaliojo vežimėliu į Ilgąją, Parketinę, Tavernos salę nėra galimas.
6.4.9. Su Polos kortele taikoma 30% nuolaida 1 bilietui (visiems repertuariniams NKDT spektakliams, išskyrus premjerinius). Taikoma teatro kasoje ir elektroninėje parduotuvėje;
6.4.10. Likus vienai valandai iki renginio pradžios, **ESANT LAISVŲ VIETŲ**, taikoma **50 %** nuolaida į visus NKDT repertuarinius spektaklius, išskyrus vaikiškus ir paaugliams skirtus spektaklius. Galioja tik teatro kasoje.
6.5. Nuolaidos nesumuojamos.
6.6. Pastovios nuolaidos netaikomos kitų organizatorių renginiams bei žiūrovui nepateikus tam reikalingo, nuolaidą suteikiančio dokumento.
6.7. NKDT pasilieka teisę keisti pastovias nuolaidas generalinio direktoriaus įsakymu.
6.8. Gali būti taikomos momentinės akcijos, kurių galiojimo laiką ir sąlygas nustato NKDT.
6.9. Kai kurios nuolaidos perkant bilietus internetinėje svetainėje gali nebūti taikomos dėl techninių galimybių stokos.
6.10. Socialinių grupių atstovai prašymus dėl galimybės gauti nemokamus bilietus einamojo sezono metu gali siųsti el. paštu vadyba@dramosteatras.lt arba atnešti į teatro kasą iki einamųjų metų spalio 1 d.

7. DOVANŲ KUPONŲ ĮSIGIJIMO IR NAUDOJIMO INFORMACIJA

7.1. Dovanų kupono galiojimo trukmė – 12 mėnesių nuo kupono įsigijimo datos.
7.2. Dovanų kuponai nėra grąžinami arba keičiami į pinigus.
7.3. Dovanų kuponas gali būti keičiamas į Paslaugų teikėjo organizuotų Renginių Bilietus.

7.4. Dovanų kuponai į Bilietus keičiami Elektroninėje svetainėje ir/arba Kasoje. Atsiskaitant už Bilietus dovanų kuponu, būtina prieš tai perspėti bilietų Kasos darbuotoją;
7.5. Dovanų kuponui nuolaidos netaikomos;
7.6. Dovanų kuponą galima panaudoti ne vieną kartą, tol, kol išnaudojama jo vertė. Dovanų kupono likučio vertę pasitikrinti galima Kasoje arba Elektroninėje svetainėje.
7.7. Jeigu įsigyjamo Bilieto kaina yra didesnė už dovanų kupone nurodytą sumą, Pirkėjas privalo sumokėti skirtumą.
7.8. Vieno apsipirkimo metu galima panaudoti kelis dovanų kuponus.
7.9. Neįvykus spektakliui, už dovanų kuponą įsigyti bilietai nėra grąžinami pinigais. Tokiu atveju siūloma pasirinkti bilietus į kitus NKDT spektaklius.
7.10. Dovanų kuponas jo sugadinimo, pametimo ar kitokio praradimo atveju nebus keičiamas į naują.
7.11. Jeigu dovanų kuponas nebuvo panaudotas jo galiojimo laikotarpiu, vėliau jis laikomas nebegaliojančiu, jo galiojimas nepratęsiamas ir pinigai negrąžinami, išskyrus nenugalimos jėgos (force majeure) atvejus, kuomet Paslaugos teikėjas gali naujam terminui pratęsti galiojimo datą.

8. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO INFORMACIJA

8.1. Paslaugos teikėjas vertina ir saugo Pirkėjo pateikiamų, gaunamų ir ar sukuriamų duomenų privatumą, todėl informacija apie tai, kaip Paslaugos teikėjas renka, kaupia, sistemina, naudoja ir tvarko asmens duomenis yra pateikiama išsamioje **Privatumo politikoje**.

9. SVARBI INFORMACIJA ATVYKSTANT Į RENGINĮ

9.1. Prieš atvykstant į Renginį rekomenduojama patikrinti informaciją apie galimus Renginio pasikeitimus internetinėje Teatro svetainėje.
9.2. Patekimas į Renginį galimas tik parodžius galiojantį Bilietą arba turint kitas Renginio žiūrėjimo teises.
9.3. Pirkėjas įsigijęs Bilietą su studento, moksleivio, senjoro ar kita nuolaida, prieš patekdamas į Renginį, privalo pateikti nuolaidą patvirtinantį dokumentą, priešingu atveju Paslaugos teikėjas pasilieka teisę Pirkėjo neįleisti į Renginį ir neatlygina jokių dėl to Pirkėjo patirtų nuostolių.
9.4. Į Teatro Didžiąją, Rūtos ir Mažąją scenas yra galimybė patekti su neįgaliųjų vežimėliais. Į Didžiąją sceną per centrinį įėjimą (Laisvės al. 71) specialiu keltuvu. Į Rūtos ir Mažąją sales - Mažosios scenos liftu (Laisvės al. 71). Prieš atvykstant prašome pranešti telefonu dėl patekimo į salę: +370 37 224 064 arba el. paštu: kasa@dramosteatras.lt (I-VII, 10:30-19:00 val., Pietų pertrauka: 15:30-16:00 val.).
9.5. Pirkėjui yra rekomenduojama atvykti į Renginį likus ne mažiau kaip 20 min. iki Renginio pradžios. Į NKDT Didžiojoje salėje vykstančius Renginius žiūrovai yra įleidžiami 45 min., kitose NKDT salėse – 30 min. prieš Biliete nurodytą Renginio laiką. COVID-19 pandemijos laikotarpiu durų atidarymo ir uždarymo laikas gali keistis ir yra viešai skelbiamas prie atitinkamo Renginio informacijos.
9.6. Vaikai iki 3 metų (imtinai) į vaikiškus spektaklius įleidžiami nemokamai, neužimant papildomos sėdėjimo vietos. Kilus įtarimui, kad vaikas vyresnis, gali būti prašoma pateikti vaiko amžių patvirtinantį dokumentą. Atvykstant į Renginį su vaikais Pirkėjui privaloma itin atidžiai susipažinti ir laikytis šiose Taisyklėse pateiktų saugaus elgesio reikalavimų (*10. Elgesio taisyklės*).
9.7. Į vakarinius spektaklius, neskirtus vaikams, ikimokyklinio amžiaus vaikai neįleidžiami.
9.8. Į Renginius su nurodytu amžiaus cenzu (N-14, N-16, N-18 ir pan.), įleidžiami tik amžiaus kriterijų atitinkantys žiūrovai. Kilus įtarimui, kad žiūrovas jaunesnis, gali būti prašoma pateikti žiūrovo amžių patvirtinantį dokumentą. Amžiaus rekomendacija, nurodyta Renginiuose ir Renginio aprašymuose žymima „Rekomenduojama nuo“ yra rekomendacinio pobūdžio.
9.9. NKDT informuoja, kad į Renginį neįleidžiami nuo alkoholinių gėrimų, psichotropinių ar narkotinių medžiagų apsvaigę Pirkėjai, kurie Renginio darbuotojų vertinimu gali sukelti pavojų sau

ir aplinkiniams. Šiems Pirkėjams pinigai už įsigytus Bilietus negrąžinami ir nėra atlyginami jokie papildomai patirti nuostoliai.
9.10. Išskyrus atvejus, kai Renginio metu fotografuoti ir/arba filmuoti skatinama, siekiant apsaugoti autorių teises bei intelektinę nuosavybę, Spektaklio/Renginio metu fotografuoti ir filmuoti draudžiama. Šią normą pažeidęs vartotojas/žiūrovas atsako pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.
9.11. NKDT teritorijoje nėra galimybės parkuoti transporto priemonių. Esant tokiam poreikiui, transporto priemones rekomenduojame statyti aplink teatro teritoriją esančiose Kauno miesto savivaldybės įrengtose stovėjimo vietose.
9.12. Skiriamuoju negalios ženklu pažymėtus automobilius leidžiama statyti NKDT teritorijoje, likus ne mažiau kaip vienai dienai prieš Renginį informavus NKDT Kasos darbuotoją telefonu (8-37 224064), nurodant transporto priemonės modelį, valstybinį numerį bei numatomą atvykimo laiką.

10. ELGESIO TAISYKLĖS

Asmenys, nesilaikantys šių elgesio taisyklių, į renginį neįleidžiami arba šalinami iš renginio be atskiro įspėjimo. Už viešosios tvarkos ir elgesio taisyklių pažeidimus baudžiama Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
10.1 **Asmenys norintys patekti į Renginio vietą privalo:**
10.1.1 Pateikti Bilietą, kvietimą ar kitus dokumentus, suteikiančius teisę patekti į Renginį ar Renginio vietą;
10.1.2 Griežtai laikytis visų elgesio taisyklių.
10.1.3. Atvykti į renginį laiku. Po trečiojo skambučio žiūrovai į salę neįleidžiami.
10.1.4. Atvykus į Renginį, gėles, skirtas kūrybinei komandai, perduoti NKDT teatro darbuotojams. Jie pasirūpins tinkamu gėlių įteikimu.
10.2. **Į Renginio vietą neįleidžiami asmenys:**
10.2.1 kurie kelią grėsmę saugumui;
10.2.2. asmenys neatitinkantys visuomenėje priimtų higienos normų reikalavimų.
10.2.3 apsvaigę nuo alkoholinių gėrimų ir/ar psichotropinių ar narkotinių medžiagų;
10.3 Į Renginio vietą draudžiama įsinešti:
10.3.1. Į NKDT žiūrovinę dalį įsinešti gėrimus ir kitus maisto produktus.
10.3.2. Alkoholinius gėrimus, bet kokias narkotines ar psichotropines, kitas organizmą stimuliuojančias medžiagas (išskyrus specialius medicinos preparatus (insulinas, ir pan.));
10.3.3. Bet kokios rūšies ginklus ir/ar potencialiai pavojingus daiktus, įskaitant, bet neapsiribojant daiktais, kuriais galima pjauti ar durti, daiktus, kurie gali būti panaudoti svaidymui, laidymui, mėtymui ir pan.;
10.3.4. Rasistinės, ksenofobinės, ekstremalių dešiniųjų, nacionalistinių ir socialistinių idėjų, lytinės diskriminacijos propagandos atributiką ir/ar medžiagą;
10.3.5. Visų rūšių gyvūnus, išskyrus šunis vedlius (siekiant išvengti nesklandumų rekomenduojame informuoti Paslaugų teikėją, kad bus atvykstama su tokiu šunimi);
10.3.6. Bet kokį kitą daiktą, kuris kelia grėsmę renginio saugumui arba gali sukelti nepatogumų žiūrovams.
10.4. Renginio vietoje griežtai draudžiama:
10.4.1. Spektaklio/renginio metu fotografuoti ir filmuoti. Šią normą pažeidęs vartotojas/žiūrovas atsako pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.
10.4.2. Mėtyti gėles, įvairius daiktus į salę, sceną bei kitokiais būdais trikdyti normalią Renginio eigą;
10.4.3. Bet kokie komercinio/reklaminio turinio arba kenksmingo, agresyvaus, agituojančio, politinio, rasistinio ar religinio pobūdžio plakatai, apranga ir pan.;
10.4.4. Elgtis tokiu būdu, kuris aplinkinių gali būti suprastas kaip provokuojantis, grasinantis, diskriminacinis arba įžeidžiantis;
10.4.5. Kelti bet kokią grėsmę savo ir aplinkinių sveikatai, gyvybei ar saugumui;
10.4.6. Bet kokiu būdu kenkti kitiems;

10.4.7. Lipti ant tam neskirtų konstrukcijų ar įrenginių (fasadai, pertvaros, sienos, tvoros, užtvaros, apšvietimo stulpai, kamerų platformos, stogai ir pan.);
10.4.8. Renginio metu vaikščioti scenoje ar kitoje draudžiamoje vietoje, kai to nereikalauja Renginio konceptas, griežtai draudžiama;
10.4.9. Įeiti į tarnybines patalpas ar uždaras lankytojams teritorijas;
10.4.10. Lipti ir stovėti ant kėdžių ir/ar jų rėmų;
10.4.11. Šiukšlinti.

10.5 **Kita svarbi informacija lankytojams:**
10.5.1. Į salę draudžiama eiti su lauko rūbais. Vykstant į Renginį rekomenduojama pasirinkti Renginio vietai ir formatui tinkamą aprangą.
10.5.2. Spektaklio/renginio metu žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemonių garsą.
10.5.3**.** Rūkyti ir gerti alkoholinius gėrimus leidžiama tik specialiai tam skirtose ir atitinkamai pažymėtose vietose.
10.5.4. Saugumo užtikrinimui Renginio vietoje gali būti įrengtos vaizdo stebėjimo sistemos, fiksuojančios lankytojus bei jų veiksmus. Stebėjimas, filmavimas ir įrašinėjimas yra vykdomas laikantis **Privatumo politikos** nuostatų.
10.5.5. Asmenys Renginyje turi elgtis taip, kad jie nedarytų žalos, nekeltų grėsmės sau ir aplinkiniams, netrukdytų ir neerzintų kitų žiūrovų.
10.5.6. Asmenys Renginyje privalo vykdyti Teatro administracijos, žiūrovų aptarnavimo darbuotojų, savanorių, policijos pareigūnų, ir/ar kitų įgaliotų užtikrinti saugumą ir tvarką asmenų nurodymus.
10.5.7. Esant pavojui ar iškilus grėsmei Renginio saugumui, žiūrovų aptarnavimo darbuotojo, policijos pareigūno ir/ar kitų įgaliotų užtikrinti saugumą ir tvarką asmenų reikalavimu, žiūrovai gali būti nukreipti į kitas nei Biliete nurodyta vietas ar būti evakuoti iš Teatro.
10.5.8. Atsakingi už renginio saugumą ir tvarką pareigūnai ar darbuotojai turi teisę paimti dokumentus, suteikiančius teisę patekti į Renginį, perduotus arba parduotus kitiems asmenims, neturintiems teisės jais naudotis.
10.5.9. Lankytojus, nesilaikančius šių Elgesio taisyklių, Teatro administracijos darbuotojai, žiūrovų aptarnavimo skyriaus darbuotojai, policijos pareigūnai ir/ar kiti įgalioti užtikrinti saugumą ir tvarką asmenys turi teisę pašalinti iš Renginio. Iš Renginio pašalintam asmeniui pinigai už įsigytus Bilietus negrąžinami.

11. GINČŲ SPRENDIMAS
11.1. Už viešosios tvarkos ir šių taisyklių pažeidimus, taip pat už bet kokią padarytą materialinę žalą Teatrui, jame esančiam turtui, kitų žiūrovų turtui ir/ar sveikatai, NKDT turi teisę išsireikalauti iš žiūrovo kompensaciją, nustatytą NKDT generalinio direktoriaus įsakymu arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.
11.2. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, atsako jų tėvai ar globėjai. Nepilnamečių tėvai, globėjai ar kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusių nepilnamečių asmenų supažindinimą su NKDT taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.
11.3. Pirkėjui turint pagrįstą prašymą/skundą dėl įsigytos Paslaugų teikėjo prekės/-ių, jį galima pateikti susisiekus su Paslaugų teikėju el. paštu vadyba@dramosteatras.lt ir/arba pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai vvtat.lt (Vilniaus g. 25, LT- 0140, Vilnius), taip pat Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos teritoriniams padaliniams apskrityse ar užpildant prašymo formą EGS platformoje **http://ec.europa.eu/odr/**