PATVIRTINTA
Lietuvos nacionalinio operos ir baleto teatro
Generalinio direktoriaus 2026 lapkričio 12 d.
įsakymu Nr. S1-371

LIETUVOS NACIONALINIO OPEROS IR BALETO TEATRO PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos nacionalinio operos ir baleto teatro (toliau – LNOBT) paslaugų teikimo vartotojams taisyklės (toliau vadinama − Taisyklės) nustato LNOBT paslaugų teikimo sąlygas, įskaitant paslaugų teikėjo − LNOBT ir vartotojo/žiūrovo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, abonementinių bilietų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką, abonementinių bilietų 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.

2. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

Abonementinis bilietas − dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – LNOBT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis nustatytu laikotarpiu ir nustatytomis sąlygomis. LNOBT abonementinis bilietas neturi fiksuotos kainos, kadangi abonemento vertę sudaro žiūrovo pasirinktas abonemento tipas, nurodantis nuolaidą, spektaklių skaičius ir kainų grupės.

Bilietas − dokumentas, įskaitant elektroninį, patvirtinantis vartotojo/žiūrovo ir paslaugų teikėjo – LNOBT sutarties sudarymą ir apmokėjimą už naudojimąsi paslaugomis.

Abonementinė akcija – tai abonementinių bilietų pardavimas nustatytu laikotarpiu numatytiems LNOBT spektakliams pritaikant nustatytą nuolaidos kainą. Abonementinė akcija įsigalioja ir sustabdoma patvirtintu generalinio direktoriaus įsakymu.

Dovanų kortelė, taip pat ir elektroninis dovanų kuponas, – griežtos atskaitomybės dokumentas. Už joje nurodytą sumą galima įsigyti bilietų į LNOBT organizuojamus renginius.

Paslaugų teikėjas − Lietuvos nacionalinis operos ir baleto teatras (LNOBT), kuris vykdydamas savo veiklą siūlo ir atlygintinai/neatlygintinai suteikia kultūros ir pramogų paslaugas vartotojams/žiūrovams, rezervuojantis ir (ar) parduodantis bilietus arba abonementinius bilietus 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 – LNOBT 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).

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.

3. LNOBT užtikrina, kad vartotojas/žiūrovas, prieš įsigydamas bilietą ar abonementinius bilietus, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo taisyklėmis, paskelbdamas jas teatro pastato žiūrovinėje dalyje − prie bilietų kasų ir I aukšto fojė, − o taip pat LNOBT tinklalapyje.

4. LNOBT generalinio direktoriaus įsakymais patvirtintas mokamai, nemokamai ar su nuolaida teikiamas paslaugas suteikiama teisė administruoti bilietų administravimo sistemoje (KOOBIN) ir teatro interneto puslapyje esančioje turinio valdymo sistemoje Žiūrovų aptarnavimo tarnybos vadovui.

II. LNOBT PASLAUGŲ VARTOTOJAMS TEIKIAMA INFORMACIJA

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

6. LNOBT suteikia šią informaciją:

6.1. kontaktiniai duomenys: Lietuvos nacionalinis operos ir baleto teatras, A. Vienuolio g. 1; LT-01104, Vilnius; tel. +370 5 2620727; el. paštas info@opera.lt; interneto tinklalapis www.opera.lt;

6.2. registro ir teisinio statuso duomenys: Valstybės biudžetinė įstaiga, duomenys apie įstaigą kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, įstaigos kodas 190753881; PVM kodas LT907538811;

6.3. pagrindinė veikla − organizuoti muzikinio scenos meno kūrimą ir jo viešą atlikimą aukščiausiu meniniu lygiu;

6.4. bendroji informacija apie teikiamą paslaugą:

6.4.1. spektaklio/koncerto, šventės, festivalio, parodos (toliau – renginiai) ir pan.: pavadinimas, aprašomojo pobūdžio informacija apie spektaklį/renginį ir kita informacija skelbiama 6.1. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;

6.4.2. data, laikas, vieta, trukmė (jeigu yra); spektaklio/renginio atlikėjai skelbiami 6.1. punkte nurodytame interneto tinklalapyje ir kt.;

6.5. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius);

7. Vartotojo/žiūrovo prašymu LNOBT turi pateikti:

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

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

7.3. juridinio asmens prašymu − sąskaitą faktūrą;

7.4. apmokėjimo čekį.

8. Jeigu iki paslaugų suteikimo pasikeičia šių taisyklių 1, 6, 10, 11 ir 12 punktuose nurodyta informacija apie paslaugas, paslaugų teikėjas privalo sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija.

III. LNOBT BILIETUOSE, ABONEMENTINIUOSE BILIETUOSE IR DOVANŲ KORTELĖSE TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

9. Bilietuose ir abonementiniuose bilietuose informacija pateikiama lietuvių kalba. Papildomai informacija gali būti pateikta ir kitomis kalbomis.

10. Biliete turi būti nurodyta:

10.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

10.2. paslaugų pavadinimas;

10.3. paslaugų teikimo vieta;

10.4. paslaugų teikimo data, pradžios laikas;

10.5. šių taisyklių 6.5 punkte nurodyta informacija;

10.6. paslaugų teikimo metu asmeniui skirta vieta (jeigu konkrečiame renginyje yra taikomas vietų numeravimas);

11. Abonementiniuose bilietuose turi būti nurodyta:

11.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

11.2. paslaugų teikimo vieta, jeigu nustatyta – laikas;

11.3. naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir (ar) suteikiamų paslaugų skaičius, nustatant šias sąlygas atskiru LNOBT generalinio direktoriaus įsakymu;

11.4. šių taisyklių 6.5 punkte nurodyta informacija;

11.5. abonementinės akcijos galiojimo sustabdymo ir galiojimo tvarka, patvirtinama atskiru LNOBT generalinio direktoriaus įsakymu;

12. Dovanų kortelėse turi būti nurodyta:

12.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

12.2. paslaugų teikimo vieta;

12.3. šių taisyklių 6.5 punkte nurodyta informacija;

12.4. naudojimosi dovanų kortele tvarka:

12.4.1. dovanų kortelė yra daugkartinė (iki kol išnaudojamas kortelėje esantis kreditas);

12.4.2. dovanų kortelė galioja iki joje nurodytos datos;

12.4.3. atsiskaitant už bilietus dovanų kortele, būtina prieš tai perspėti bilietų kasos darbuotoją;

12.4.4. dovanų kortelei nuolaidos netaikomos;

12.4.5. įsigijus bilietus atsiskaitant už juos dovanų kortele ir jei išnaudojamas visas dovanų kortelėje esantis kreditas, o bilietai išduodami vartotojui/žiūrovui.

IV. BILIETŲ, ABONEMENTINIŲ BILIETŲ REZERVAVIMO, ĮSIGIJIMO IR GRĄŽINIMO TVARKA

13. Bilietų į renginius/spektaklius rezervavimas ir pardavimas pradedamas LNOBT renginių repertuarą patvirtinus generalinio direktoriaus įsakymu ir apie tai paskelbus viešai.

14. Abonementinių bilietų į renginius/spektaklius rezervavimas ir pardavimas pradedamas LNOBT renginių repertuarą ir abonemento akcijos laiką patvirtinus generalinio direktoriaus įsakymu ir apie tai paskelbus viešai.

15. Abonementinių bilietų į renginius/spektaklius akcijos laikas ir rezervacija esant vartotojų/žiūrovų poreikiui pratęsiama arba stabdoma LNOBT nuožiūra.

16. Vartotojas/žiūrovas turi teisę įsigyti abonementinius bilietus į renginius/spektaklius tik paskelbtos abonemento akcijos metu. Vartotojui/žiūrovui įsigyjant abonementinius bilietus kasose jam išduodami bilietai į visus pasirinktus renginius/spektaklius iš karto.

17. Dovanų kortelė naudojama vartotojo/žiūrovo nuožiūra laisvai pasirenkamiems renginiams, iškeičiant ją į bilietus kasoje ar perkant internetu. Jeigu dovanų kortelės vertė yra mažesnė nei bilietų kaina, skirtumą reikia primokėti vartotojo/žiūrovo pasirinktu mokėjimo būdu. Bilietų kainai esant mažesnei nei dovanų kortelės vertė, pinigų sumos skirtumas neišmokamas, tačiau kortelėje likusį kreditą galima panaudoti kito apsipirkimo metu. Dovanų kortelės įkainiai nustatomi atskiru generalinio direktoriaus įsakymu.

18. Individuali bilietų rezervacija galioja 14 dienų, tačiau ne ilgiau kaip iki 14 dienų iki spektaklio dienos. Grupinė rezervacija (15 ir daugiau bilietų į vieną renginį) galioja 30 dienų nuo užsakymo datos, tačiau ne ilgiau kaip iki 30 dienų iki spektaklio dienos. Pasibaigus atitinkamam rezervacijos laikotarpiui rezervacija panaikinama automatiškai.

19. Likus 14 dienų iki renginio/spektaklio dienos, rezervacijų užsakymai nepriimami ir bilietai nerezervuojami.

20. Vartotojai/žiūrovai bilietus į LNOBT spektaklius/renginius gali įsigyti LNOBT kasose arba pirkti naudodamiesi elektroninės bankininkystės paslaugomis.

20.1. LNOBT bilietams gali būti taikoma dinaminė kainodara. Bilietų kainos gali keistis priklausomai nuo paklausos, pardavimo laikotarpio, salės užpildymo ir kitų LNOBT nustatytų kriterijų.

21. Valandą prieš spektaklį bilietai parduodami tik tos dienos spektakliui.

22. Esant maksimaliam salės užpildymui gali būti parduodami bilietai stovėti ir vietos sėdėti ant pristatomų kėdžių.

23. Bilietai negrąžinami, nekeičiami ir pinigai už juos negrąžinami.

24. LNOBT neatsako, jei bilietas buvo pamestas ar dėl vartotojo/žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.

25. Neįvykus spektakliui dėl LNOBT kaltės bilietus grąžinti galima tik su kasos čekiu per 3 (tris) kasų darbo dienas.

26. Atšaukus spektaklius ne dėl LNOBT kaltės (force majeure aplinkybių) bilietų grąžinimas vykdomas LR KM nustatyta tvarka. Jei tokia tvarka nenumatyta – remiamasi LNOBT bilietų grąžinimo tvarka patvirtinta generalinio direktoriaus įsakymu.

27. Jeigu spektaklis stabdomas paskelbus raudoną oro pavojaus signalą:

27.1. Jeigu dėl paskelbto raudono oro pavojaus signalo renginio sustabdymas trunka iki 1 (vienos) valandos, po pavojaus atšaukimo ar kompetentingoms institucijoms leidus tęsti veiklą, renginys tęsiamas. Tokiu atveju bilietai nėra grąžinami, kompensuojami ar keičiami.

27.2. Jeigu dėl paskelbto raudono oro pavojaus signalo renginio sustabdymas trunka ilgiau kaip 1 (vieną) valandą ir dėl to renginio tęsti neįmanoma, žiūrovų turimi bilietai keičiami Teatro nustatyta tvarka į bilietus į kitą Teatro renginį.

27.3. Jeigu nėra galimybės bilietų pakeisti į kitą Teatro renginį, žiūrovams suteikiami tokios pačios nominalios vertės Teatro dovanų kuponai, galiojantys 12 (dvylika) mėnesių nuo jų išdavimo dienos.

V. VARTOTOJAMS/ŽIŪROVAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS

28. Taikomos šios bilietų pardavimui pastovios nuolaidos:

28.1. Grupėms (15 ir daugiau bilietų) bilietai parduodami su 15 % nuolaida.

28.2. Likus valandai iki spektaklio pradžios ir pusantros valandos, jei tą vakarą vyksta edukacinis renginys, dieninio skyriaus moksleiviams, studentams, mokytojams, dėstytojams, asmenims su negalia ir senjorams nuo 65-erių metų, pateikus statusą patvirtinantį pažymėjimą vienas iš anksto nerezervuotas bilietas į tos dienos spektaklį parduodamas su 70 % nuolaida. Nuolaida taikoma tik LNOBT fizinėse kasose.

29. LNOBT pasilieka teisę keisti pastovias nuolaidas generalinio direktoriaus įsakymu.

30. Taikomos momentinės akcijos, patvirtintos atskiru LNOBT generalinio direktoriaus veiklos įsakymu.

31. Kai kurios nuolaidos perkant bilietus internetinėje svetainėje nėra taikomos dėl techninių galimybių stokos.

32. Nuolaidos nesumuojamos. Visos nuolaidos negalioja premjeriniams spektakliams, Naujųjų metų vakarui, renginiams Kamerinėje salėje, ne teatro ir nerepertuariniams renginiams.

33. Asmuo su negalia, judantis vežimėliu, įleidžiamas nemokamai (nesuteikiant sėdimos vietos).

34. Asmeninis asistentas, lydintis asmenį su negalia, pateikęs asmeninio asistento identifikavimo pažymą, teatro kasoje gali gauti bilietą su 100 proc. nuolaida į sėdimą vietą, jei tokių vietų yra.

34.1. Norint užsitikrinti vietą salėje, būtina iš anksto pranešti Teatro informacijai apie numatomą atvykimą ir užsiregistruoti kaip konkretaus asmens asistentui. Užsiregistravus rezervuojamas nemokamas bilietas

vežimėliu judančiam asmeniui su negalia ir bilietas su 100 proc. nuolaida jį lydinčiam asmeniniam asistentui, suteikiant sėdimą vietą, jei tokių vietų yra.

34.2. Šiame punkte nustatyta asmeniniam asistentui taikoma lengvata negalioja nerepertuariniams spektakliams, Naujųjų metų vakaro renginiui, taip pat tais atvejais, kai lydintis asmuo nepateikia asmeninio asistento identifikavimo pažymos arba atvyksta be asmens, kuriam teikia asmeninę pagalbą.

35. Vaikai iki 5-erių metų amžiaus į vaikiškus spektaklius įleidžiami nemokamai (nesuteikiant sėdimos vietos).

36. Socialinių grupių atstovai prašymus dėl galimybės gauti nemokamus bilietus einamojo sezono metu gali siųsti el. paštu info@opera.lt arba atnešti į teatro informaciją iki einamųjų metų spalio 1 d.

VI. LNOBT PAREIGOS IR TEISĖS, NUSTATANČIOS VARTOTOJŲ ELGESIO NORMAS

37. LNOBT pareigos:

37.1. teatras privalo teikti informaciją apie paslaugas vadovaudamasis šiose taisyklėse nurodytais reikalavimais;

37.2. privalo platinti bilietus, abonementus ir dovanų korteles su šių taisyklių 9, 10 ir 11 punktuose nustatyta privaloma informacija.

38. LNOBT teisės, nustatančios vartotojų elgesio normas:

38.1. LNOBT turi teisę keisti spektaklius ir jų sudėtis.

38.2. 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.

38.3. Po trečiojo skambučio žiūrovai į salę neįleidžiami. Jie gali spektaklio transliaciją stebėti prie specialaus ekrano teatro fojė.

38.4. Į vakarinius spektaklius vartotojams/žiūrovams rekomenduoja nesivesti ikimokyklinio amžiaus vaikų.

38.5. Į LNOBT žiūrovinę dalį draudžiama įsinešti gėrimus ir kitus maisto produktus bet kokiose pakuotėse, lazerinę ir kitokias šviesą skleidžiančias priemones bei kitas žmonių sveikatai ir visuomenės saugumui pavojingas medžiagas.

38.6. Įeidami į LNOBT žiūrovines sales vartotojai/žiūrovai privalo išjungti mobiliojo ryšio priemones.

38.7. Žiūrovams draudžiama: gadinti ir laužyti LNOBT įrangą, apipavidalinimo elementus, inventorių, želdinius.

38.8. Pavojingai elgtis, kelti grėsmę sau bei kitiems žiūrovams.

38.9. Šauksmais ar kitokiais veiksmais žeminti spektaklių dalyvių, žiūrovų žmogiškąjį orumą bei ignoruoti elgesio viešose vietose normas.

38.10. Mėtyti gėles ar daiktus į sceną ar kitais būdais trikdyti normalią spektaklių eigą.

38.11. Žiūrovai, apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų, į teatrą neįleidžiami.

38.12. Į LNOBT neįleidžiami žiūrovai, kurie kelia grėsmę savo ar kitų žiūrovų sveikatai ir saugumui, bei neatitinka visuomenėje priimtų higienos normų reikalavimų.

38.13. Oro pavojaus signalų metu LNOBT taikoma ši tvarka:

38.13.1 Paskelbus geltoną oro pavojaus signalą, Teatro renginys (spektaklis, koncertas ar kitas viešas renginys) tęsiamas įprasta tvarka. Žiūrovai raginami išlikti ramūs ir stebėti Teatro teikiamą informaciją, tačiau papildomų veiksmų imtis nereikia. Esant būtinybei, tolimesni nurodymai žiūrovams bus perduodami per Teatro informavimo sistemas ir Teatro žiūrovų aptarnavimo darbuotojus.

38.13.2 Paskelbus raudoną oro pavojaus signalą, Teatro renginys stabdomas, o žiūrovai ir Teatro darbuotojai nukreipiami į saugią vietą Teatre vadovaujantis Teatro ekstremaliųjų situacijų valdymo procedūromis.

38.13.3 Teatro administracija pasilieka teisę atsižvelgdama į kompetentingų valstybės institucijų nurodymus, civilinės saugos reikalavimus ir faktines aplinkybes priimti sprendimus dėl renginio sustabdymo, atnaujinimo, perkėlimo ar atšaukimo.

VII. GINČŲ SPRENDIMAS

39. Už viešosios tvarkos ir šių taisyklių pažeidimus, taip pat už bet kokią padarytą materialinę žalą LNOBT, jame esančiam turtui, kitų žiūrovų turtui ir/ar sveikatai, LNOBT turi teisę išsireikalauti iš žiūrovo kompensaciją, nustatytą LNOBT generalinio direktoriaus įsakymu arba Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka.

40. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai. Nepilnamečių tėvai, globėjai ar kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusių nepilnamečių, negalią turinčių asmenų supažindinimą su LNOBT taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.

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

42. LNOBT 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 LNOBT nagrinėja nemokamai.

43. Jeigu LNOBT 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.

VIII. BENDROSIOS NUOSTATOS ARBA ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

44. Paslaugų vartotojų pateikti asmens duomenys yra tvarkomi laikantis šių Taisyklių bei vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų tvarkymą. Informacija apie tai, kaip LNOBT teikdamas paslaugas tvarko vartotojų asmens duomenis, pateikta „Privatumo pranešime LNOBT teikiamų paslaugų vartotojams“, kuris yra patalpintas LNOBT interneto svetainės www.opera.lt skyriuje „Asmens duomenų apsauga“ skiltyje „Teisinė informacija“ poskiltyje „Privatumo pranešimai“.