

**KAUNO KINO CENTRO „ROMUVA“
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL KAUNO KINO CENTRO „ROMUVA“
PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. sausio mėn. 8 d. Nr. V-11

Kaunas

T v i r t i n u : Kauno kino centro „Romuva“ paslaugų teikimo tvarkos aprašą (pridedama).

Į s a k a u laikyti negaliojančiu Kauno kino centro „Romuva“ renginių organizavimo tvarkos aprašą, patvirtintą Kauno kino centro „Romuva“ direktoriaus 2021 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. V-17 „Dėl Kauno kino centro „Romuva“ paslaugų teikimo tvarkos aprašo ir renginių orgnizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Direktorė

Rūta Mašanauskaitė

KAUNO KINO CENTRO „ROMUVA“ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno kino centras „Romuva“ (toliau – Centras) yra biudžetinė įstaiga, organizuojanti kino rodyimo ir jo sklaidos veiklą, įgyvendinanti kitus įvairių žanrų renginius: koncertus, spektaklius, festivalius, parodas, konkursus, dirbtuves, edukacinius užsiėmimus, seminarus, teminius vakarus, knygų pristatymus, svarbių datų paminėjimus, susitikimus su žymiais Lietuvos ir pasaulio meno atstovais ir kitus kultūros renginius.
2. Šis aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos kino įstatymu, 2021 m. spalio 19 d. Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T-426 „Dėl Kauno kino centro „Romuva“ teikiamų paslaugų įkainių nustatymo“ įstaigos nuostatais ir steigėjo patvirtintais teisės aktais.
3. Šiame apraše naudojamos sąvokos:
 - Lankytojas – kiekvienas Centre esantis asmuo, ne Centro darbuotojas. Lankytoju yra kiekvienas asmuo, kuris nustatyta tvarka įsigijo bilietą, gavo leidimą ar kitais Centro nustatytais būdais pateko į Centro patalpas.
 - Partneris – įstaiga ar organizacija kartu su Centru organizuojanti renginį.
 - Bilietas – Centro kasoje ar internetu įsigytas bilietas į renginį, kuriame yra fiksuota data, valanda, kaina, renginio pavadinimas.
 - Bilietas su nefiksuota renginio data (dovanų kuponas) – kuriame nėra fiksuota konkreči data, valanda, kaina, renginio pavadinimas. Šį bilietą (dovanų kuponą) Lankytojas gali panaudoti per tam tikrą ribotą laiką atvykimui į Centro organizuojamus renginius. Šis bilietas gali būti išnaudotas keliems renginiams priklausomai nuo bilieto kainos.
4. Šis aprašas nustato Centro Lankytojų aptarnavimo (paslaugų teikimo) tvarką, privalomuosius saugumo, higienos ir kitus reikalavimus Lankytojams, Centro Lankytojų teises, pareigas bei jų atsakomybės ribas, bilietų, papildomų paslaugų teikimo sąlygas. Centro taisyklės sudarytos siekiant užtikrinti kiekvieno Lankytojo malonų poilsį, gerą nuotaiką, išvengti nesusipratimų, traumų ar praradimų.
5. Šis aprašas yra taikomas visiems Lankytojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas Lankytojas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų.
6. Šis aprašas sudarytas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais. Lankytojas pats atsako už pasekmes, atsiradusias dėl šių Taisyklių nežinojimo ar nesilaikymo.

II SKYRIUS

MOKAMŲ IR NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR KOKYBĖ

7. Mokamas ir nemokamas paslaugas Centras teikia vadovaudamasis Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimais, Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais bei kitais teisės aktais, reglamentuojančiais šių paslaugų teikimą.
8. Už mokamas paslaugas paslaugų gavėjai gali atsiskaityti bankiniu pavedimu, mokėjimo kortele arba grynaisiais pinigais.
9. Mokėjimo už paslaugas sąlygos, nuolaidos, akcijos bei kita su paslaugų kainomis susijusi informacija pateikiama interneto svetainėje www.kcromuva.lt.
10. Centras visas paslaugas teikia kokybiškai, kad atitiktų Lankytojų lūkesčius. Paslaugos kokybė apima garso, vaizdo bei atliekamo Centro darbuotojų darbo ar paslaugos kokybę, tačiau į paslaugos kokybės sąvoką neįeina filmo ar kūrinio turinys.
11. Centras neatsako už trečiųjų šalių paslaugų kokybę.

III SKYRIUS

MOKAMOS PASLAUGOS

12. Visi Centro teikiamų paslaugų įkainiai derinami su Kauno miesto savivaldybės atitinkamais skyriais ir tvirtinami Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimais bei Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais.
13. Centras vykdydamas trumpalaikę patalpų nuomą bei panaudą vadovaujasi Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimais bei Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymais.

IV SKYRIUS

NEMOKAMAI TEIKIAMOS PASLAUGOS

14. Centras nemokamai teikia šias paslaugas:
 - 14.1. paroda;
 - 14.2. vaikų namų auklėtiniams, socialiai remtiniams vaikams, turintiems negalią moksleiviams (pateikus tai įrodantį dokumentą);
 - 14.3. 15 ir daugiau mokinių, studentų grupės vadovui;
 - 14.4. Kino seansas, renginys:
 - Kino seanso ar renginio rėmėjams, partneriams (iki 15% salės vietų);
 - Festivalių, renginių organizatorių svečiams (iki 15% salės vietų);
 - Akcijų, konkursų laimėtojams; žurnalistams;
 - Centro darbuotojams (iki 8 apsilankymų per mėnesį);
 - Steigėjo nurodymu;
 - Centro savanoriams iki 4 bilietų per mėnesį asmeniui.

V SKYRIUS

PASLAUGOS GAVĖJAMS (VARTOTOJAMS/LANKYTOJAMS) TAIKOMOS

NUOLAIIDOS IR LENGVATOS

15. Nuolaidos taikomos nustatytomis kainomis Lankytojų grupėms, moksleiviams, studentams, neįgaliesiems, pensininkams pateikus pažymėjimą. Lankytojas privalo pateikti pažymėjimą perkant bilietą kasoje ir atvykus į renginį.
16. Lankytojai apie nuolaidas, galiojančias bilieto įsigijimo metu, informuojami interneto svetainėje www.kcromuva.lt.
17. Lankytojai, įsigiję lengvatinį bilietą, bilietų kontrolieriui privalo pateikti dokumentą, patvirtinantį teisę gauti nuolaidą, arba pateikti Centro administracijai oficialų prašymą gauti kvietimus.

VI SKYRIUS

BILJETŲ, DOVANŲ KUPONŲ ĮSIGIJIMO, GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

18. Centro bilietai yra platinami Centro kasos darbo metu arba internetu, kasos darbo laikas nurodomas www.kcromuva.lt
19. Bilietai Centro kasoje, esančioje Centro patalpose Laisvės al. 54, gali būti laikinai neparduodami:
 - 19.1. dėl techninių kliūčių;
 - 19.2. švenčių ir poilsio dienomis.
20. Lankytojai, įsigiję bilietą į kino seansą, jo gražinti negali. Bilietas gali būti keičiamas tik tuo atveju jei iki įsigyto bilieto kino seanso pradžios likę ne mažiau nei trys darbo dienos. Bilietas keičiamas tik į tos pačios vertės bilietą. Asmeniui, pametusiam bilietą, jo prašymu, pateikus bilieto užsakymo duomenis, gali būti išduodamas kvietimas.
21. Bilietai su nefiksuota renginio data (dovanų kuponai) galioja kol išnaudojama visa pinigų suma arba baigiasi galiojimo terminas. Jų galiojimo data yra nurodoma ant pačių bilietų su nefiksuota renginio data (dovanų kuponų) popierinės arba skaitmeninės versijos.
22. Bilietų su nefiksuota renginio data (dovanų kuponų) galiojimo laikas nepratęsiamas ir jie nekeičiami į pinigus.
23. Bilietus su nefiksuota renginio data (dovanų kuponus) galima iškeisti tik į Centro organizuojamus renginius. Kiekvienas bilietas su nefiksuota renginio data (dovanų kuponas) turi unikalų kodą, kuris leidžia iškeisti jį į konkretaus renginio bilietus internetu arba kasoje.
24. Bilietų platinimas internetu:
 - 24.1. Lankytojas gali įsigyti bilietus Centro tinklalapyje www.kcromuva.lt;
 - 24.2. Pirkdamas bilietus internetu, Lankytojas gauna skaitmeninį bilietą su kuriuo gali patekti į renginį;
 - 24.3. Lankytojai į salę neįleidžiami jei neatitinka filmui nustatyto amžiaus cenzo. Tokiu atveju pinigai už bilietus nėra gražinami.
25. Bilietų gražinimas gali būti vykdomas tik žemiau nurodytais atvejais:
 - 25.1. kai renginys yra atšaukiamas;

- 25.2. kai renginio data yra nukeliama.
26. Bilietų gražinimas dėl bet kokių kitų priežasčių nenurodytų aukščiau, gali būti svarstomas ir vykdomas, esant tik ypatingai svarbioms aplinkybėms, šalių susitarimu.
27. Bilietų gražinimo tvarka, kai renginys yra atšaukiamas:
- 27.1. apie renginio, vykstančio Centre, atšaukimą Lankytojai informuojami Centro internetinėje svetainėje ir /arba socialiniuose tinkluose;
- 27.2. pasibaigus bilietų gražinimo laikotarpiui, informacija apie renginį pašalinama iš Centro svetainės.
28. Bilietų gražinimo tvarka, kai renginio data nukeliama:
- 28.1. Centras apie renginio, vykstančio Centre, datos perkėlimą nedelsiant informuoja Lankytojus internetinėje Centro svetainėje ir /arba socialiniuose tinkluose.
- 28.2. Jeigu Lankytojo nauja renginio data netenkina – bilietas gražinamas tokiu būdu kaip buvo įsigytas (kasoje arba internetu).
29. Išėjus iš Centro anksčiau, t. y. neišbuvus viso renginio trukmės laiko, pinigai Lankytojui negražinami ir bilietas nekeičiamas.

VII SKYRIUS

ĮSTAIGOS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

30. Centras įsipareigoja:
- 30.1. teikti paslaugas Lankytojams Centre, laikantis atitinkamų LR norminių teisės aktų reikalavimų ir šių Taisyklių nuostatų;
- 30.2. garantuoti, kad Lankytojams būtų teikiamos tik saugios, tinkamos kokybės paslaugos;
- 30.3. suteikti Lankytojui būtiną išsamią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos kliento apsisprendimui gauti paslaugą.
31. Centras turi teisę:
- 31.1. į Centrą neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Centro tvarką, kelti pavojų kitų Lankytojų saugumui, patalpų būklei ar prieštarautų visuomenėje priimtoms elgesio normoms;
- 31.2. pašalinti iš Centro Lankytojus, kurie pažeidžia viešosios tvarkos taisykles, nepaiso Centro patalpose išdėstytų įspėjamųjų ženklų, iškabose nurodytų reikalavimų, nevykdo teisėtų personalo nurodymų. Tokiu atveju pinigai lankytojams negražinami; keisti Centro repertuarą, bilietų kainas be išankstinio įspėjimo.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ (VARTOTOJO, LANKYTOJŲ, ŽIŪROVŲ) TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

32. Teisę naudotis Centro teikiamomis paslaugomis turi visų amžiaus kategorijų asmenys, išskyrus šiose taisyklėse numatytas išimtis.
33. Centro lankymo išimtis (draudžiama lankytis):

33.1. infekcinėmis ligomis sergantiems asmenims; asmenims, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų;

33.2. asmenims su kitais negalavimais, kurie kelia grėsmę savo ar kitų Lankytojų sveikatai ir saugumui;

33.3. asmenims, kurių elgesys kelia pavojų Centrai, jo saugumui ir higieninei būklei arba prieštarauja visuomenėje priimtoms gero elgesio taisyklėms.

34. Negalią turintys asmenys, kuriems dėl jų negalios reikalinga kito asmens priežiūra, Centras gali lankytis tik lydimi jų priežiūrinčio asmens.

35. Centras gali būti laikinai uždarytas, apie tai įspėjus iš anksto, atliekant techninę profilaktiką, kitus techninės priežiūros darbus ir kitais Centro veiklai reikalingais atvejais.

36. Lankytojai privalo palikti Centro patalpas po renginio praėjus ne daugiau nei vienai valandai arba nedelsiant po Centro personalo nurodymo.

37. Centro darbo laikas nurodytas prie įėjimo į Centrą, interneto svetainėje www.kcromuva.lt.

38. Bilietą ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Centrą, Lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.

39. Pradedant kino seansui ar į renginį pavėlavę Lankytojai neįleidžiami, o bilietai į Centro renginius ar kino seansus negražinami ir nekeičiami.

40. Viršutinius drabužius šaltuoju metų laiku galima palikti drabužinėje. Už drabužinėje paliktus drabužius ir kitus daiktus, Centro administracija neatsako.

41. Lankytojų Centre pamesti ir vėliau kitų Lankytojų ar Centro darbuotojų surasti daiktai saugomi Centre ne ilgiau nei 1 mėnesį vėliau utilizuojami.

42. Kuprinės, lagaminai ir kiti panašaus pobūdžio daiktai į rūbinę saugoti nepriimami.

43. Centro patalpose nerūkoma.

44. Ikimokyklinio amžiaus vaikai įleidžiami tik su tėvais arba lydinčiais asmenimis.

45. Lankytojams draudžiama:

45.1. patekti į mokamus renginius be bilietų arba kitų dokumentų, suteikiančių teisę patekti į renginį, jeigu nėra numatyta kita įėjimo į renginį tvarka. Centro administracija turi teisę konfiskuoti leidimus ir kitus dokumentus, suteikiančius teisę patekti į Centrą, perduotus arba parduotus kitiems asmenims, neturintiems teisės jais naudotis;

45.2. įsinešti į Centrą alkoholinius gėrimus, nuodingas ir psichotropines medžiagas, ginklus, aštrius daiktus, sprogstamąsias medžiagas, gyvūnus, kitokius daiktus, kuriuos įsinešti draudžia renginio organizatorius arba administracija bei kurie gali kelti pavojų aplinkiniams;

45.3. fotoaparatus, filmavimo kameras įsinešti į Centrą, filmuoti, fotografuoti galima tik Centro administracijai leidus;

45.4. patekti į Centrą apsvaigusiems nuo alkoholinių gėrimų ir/ar psichotropinių medžiagų;

45.5. mėtyti įvairius daiktus bei kitokiais būdais trukdyti normaliai renginių eigai;

45.6. be administracijos leidimo patekti ant scenos, lankytis atlikėjų persirengimo kambariuose, renginių organizatoriaus darbo vietose, tarnybinėse patalpose;

45.7. šauksmais ar kitokiais veiksmais žeminti renginių dalyvių, Lankytojų žmogiškąjį orumą bei ignoruoti elgesio viešose vietose normas;

45.8. gadinti ir laužyti Centro įrangą, apipavidalinimo elementus, inventorių, kitą turtą.

46. Asmenys, nesilaikantys šių taisyklių, į Centrą neįleidžiami arba šalinami iš Centro be atskiro įspėjimo.

47. Asmenys, įsigiję bilietą į Centro organizuojamą kino seansą ar renginį, tuo patvirtina, kad sutinka su šiomis taisyklėmis.

IX SKYRIUS

GINČŲ SPRENDIMAS

48. Lankytojas, padaręs žalą Centrai, jame esančiam turtui, Lankytojų turtui ir / ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalią turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.

49. Nepilnamečių tėvai, globėjai ar kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusių nepilnamečių, negalią turinčių asmenų supažindinimą su Centro taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.

50. Lankytojas, patyręs turtinę ir/ar neturtinę žalą Centre, nedelsdamas turi pranešti apie tai bet kuriam Centro darbuotojui, nurodydamas įvykio vietą, laiką ir aplinkybes. Jeigu Lankytojas nesilaiko šios sąlygos, vėliau pateikti nusiskundimai nenagrinėjami.

51. Lankytojui Centre patyrus turtinę ir/ar neturtinę žalą dėl Centro kaltės, Centras atsako LR įstatymų nustatyta tvarka.

52. Centras nenagrinėja Lankytojo pretenzijų bei neatsako už lankytojo Centre patirtą turtinę ir/ar neturtinę žalą, jei Lankytojas nesilaikė šiose taisyklėse įtvirtintų reikalavimų ir rekomendacijų.

53. Lankytojas dėl savo teisių pažeidimo pirmiausia turi kreiptis į Centrą ir nurodyti savo reikalavimą. Centras ne vėliau, kaip per 10 dienų nuo Lankytojo rašytinių reikalavimų gavimo dienos, pateikia Lankytojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą.

54. Visi ginčai dėl paslaugų teikimo ar netinkamo teikimo sprendžiami derybomis, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

55. Šios Taisyklės nustato Centro Lankytojų aptarnavimo (paslaugų teikimo) tvarką, privalomuosius saugumo, higienos ir kitus reikalavimus Lankytojams, Centro Lankytojų teises, pareigas bei jų atsakomybės ribas, bilietų, papildomų paslaugų teikimo sąlygas. Centro taisyklės sudarytos siekiant užtikrinti kiekvieno Lankytojo malonų poilsį, gerą nuotaiką, išvengti nesusipratimų, traumų ar praradimų.

56. Šios taisyklės yra taikomos visiems Lankytojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas Lankytojas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytų reikalavimų.
57. Šios taisyklės sudarytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais. Lankytojas pats atsako už pasekmes, atsiradusias dėl šių Taisyklių nežinojimo ar nesilaikymo.
58. Centras įsipareigoja laikytis konfidencialumo: neatskleisti raštu, žodžiu ar kitokiu būdu tretiesiems asmenims jokios asmeninės, komercinės ar finansinės informacijos, kurią sužinojo teikdamos paslaugas.
59. Vykdydamas veiklą Centras vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
-