

Patvirtinta
Nidos kultūros ir turizmo
informacijos centro „Agila”
2024-07-26 direktoriaus
įsakymu Nr. T-23

NIDOS KULTŪROS IR TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO „AGILA“ PASLAUGŲ TEIKIMO IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Nidos kultūros ir turizmo informacijos centro „Agila“ paslaugų teikimo aprašas (toliau – Aprašas) nustato Nidos kultūros ir turizmo informacijos centro „Agila“ (toliau – KTIC „Agila“) teikiamų atlygintinų paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, teikimo principus, vartotojų informavimą, teikiant šias paslaugas.
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimo Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ aktualia redakcija.
3. Pagrindinės šiose Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. Paslaugos užsakovas – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi KTIC „Agila“ teikiamomis paslaugomis pagal sudarytas sutartis.
 - 3.2. Paslaugos vartotojas – fizinis asmuo, kuris naudojasi KTIC „Agila“ teikiamomis paslaugomis.
 - 3.3. Kitos KTIC „Agila“ vartojamos sąvokos atitinka Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.
4. KTIC „Agila“ teikiamų atlygintinų paslaugų kainas tvirtina Neringos savivaldybės taryba (toliau – Savivaldybės taryba).

II. NIDOS KTIC „AGILA” TEIKIAMOS PASLAUGOS

5. KTIC „Agila“ teikia šias atlygintinas paslaugas:
 - 5.1. Renginio, į kurį pardavinėjami bilietai ar imamas kitas dalyvių, lankytojų mokestis, organizavimas pastate, adresu Preilos g. 27, Neringa;
 - 5.2. Konferencijų, seminarų organizavimas pastate, adresu Preilos g. 27, Neringa;
 - 5.3. Uždarų renginių organizavimas pastate, adresu Preilos g. 27, Neringa;
 - 5.4. Bilietų pardavimas į KTIC „Agila“ organizuojamus mokamus renginius: kino filmų, profesionalios muzikos (džiazo, klasikos, kt.) koncerto, edukacinių programų (užsiėmimų), tapybos užsiėmimų, KTIC „Agila“ specialistų vedamų ekskursijų;

- 5.5. Kopijavimo paslaugos;
- 5.6. Spausdinimo paslaugos;
- 5.7. Neringos apgyvendinimo paslaugų informacijos talpinimas oficialioje Neringos miesto turizmo informacijos svetainėje www.visitneringa.com;
- 5.8. Turizmo paslaugų informacijos talpinimas oficialioje Neringos miesto turizmo informacijos svetainėje www.visitneringa.com;
- 5.9. KTIC „Agila“ parengtų leidinių, suvenyrų, CD, DVD, turistinės atributikos prekyba;
- 5.10. „Pamario turizmo klasterio“ paslaugų pardavimai;
- 5.11. Konsignacinių prekių (leidinių, suvenyrų, CD, DVD, turistinės atributikos, meno dirbinių) pardavimai;
- 5.12. Užsakovų apžvalginių, teminių ekskursijų organizavimas ir turizmo rinkinio rengimas grupėms bei individualiems asmenims;
- 5.13. Turizmo renginio (paroda, mugė, konferencija, seminaras, verslo misija) organizavimo paslauga;
- 5.14. Reklama apie teikiamas turizmo paslaugas Neringoje publikavimas leidinyje „Neringa. Vasaros gidas“;
- 5.15. Kitos KTIC „Agila“ paslaugos teikiamos neatlygintinai.

III. PASLAUGŲ UŽSAKOVŲ IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMAS

7. KTIC „Agila“ užtikrina, kad Paslaugos užsakovui ir/ ar vartotojui būtų suteikta ši informacija:
 - 7.1. KTIC „Agila“ pavadinimas, buveinė (adresas), telefono numeriai, elektroninio pašto, interneto svetainės adresai, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie KTIC „Agila“, juridinio asmens kodas, duomenys apie juridinio asmens teisinę formą ir teisinį statusą;
 - 7.2. bendroji informacija apie paslaugą: paslaugos pavadinimas; aprašomojo pobūdžio informacija apie paslaugą, jeigu iš paslaugos pavadinimo neaišku, kokia tai paslauga; paslaugos teikimo data, laikas, vieta, trukmė (jeigu yra); paslaugą teikiantis asmuo, jeigu paslaugą teikia ne vienas asmuo, nurodomi visi tuo metu konkrečią paslaugą teikiantys asmenys, su konkrečiomis paslaugomis susijusi galima rizika vartotojo sveikatai, galimos pasekmės (jeigu tokių yra); pagrindinės paslaugos savybės, jeigu jos nėra akivaizdžios;
 - 7.3. kita vartotojo apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbi informacija;
 - 7.4. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius).
8. Aprašo 7 punkte nurodyta informacija teikiama interneto svetainėje www.visitneringa.com, taip pat įtraukiama į informacinius dokumentus, kuriuos KTIC „Agila“ pateikia paslaugos užsakovui ir/ar vartotojui ir kuriuose išsamiai aprašoma jo teikiama paslauga.
9. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo prašymu KTIC „Agila“ pateikia:
 - 9.1. informaciją apie KTIC „Agila“ veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

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

10. Informacija apie renginius, bilietų kainas ir atsiskaitymo sąlygas yra pateikiama KTIC „Agila“ interneto svetainėje www.visitneringa.com, renginių afišose. KTIC „Agila“ teikia turimą viešą informaciją apie renginius visiems asmenims, kurie kreipiasi tiesiogiai.

IV. PASLAUGŲ TEIKIMAS

Bilietų įsigijimas, keitimas ir gražinimas

11. KTIC „Agila“ teikia bilietų platinimo paslaugą į savo organizuojamus renginius.

12. Informacija apie KTIC „Agila“ vykstančius renginius, jų vietą ir laiką, bilietų kainas į renginius, jiems taikomus papildomus mokesčius ir pan. pateikiama KTIC „Agila“ interneto svetainėje, socialiniuose tinkluose, reklaminėse afišose, taip pat visi asmenys tokią informaciją gali gauti tiesiogiai ar telefonu kreipdamiesi į bilietų kasą bilietų kasos darbo laiku.

13. Bilietų kainas į KTIC „Agila“ organizuojamus renginius nustato Savivaldybės taryba.

14. Bilietus į KTIC „Agila“ organizuojamus renginius galima įsigyti KTIC „Agila“ kasoje nuo bilietų pardavimo paskelbimo pradžios iki renginio pradžios.

15. Ant parduodamų bilietų blankų esanti informacija pateikiama lietuvių kalba, nurodomas renginio organizatorius, renginio data, laikas, pavadinimas, bilieto kaina (įskaitant visus mokesčius), vieta salėje renginio metu.

17. Bilietai gali būti parduodami KTIC „Agila“ kasoje ir per bilietų platinimo elektronines sistemas. KTIC „Agila“ bilietų kasoje bilietai parduodami sumokėjus pilną parduodamų bilietų kainą grynaisiais pinigais. Atskirais atvejais bilietai gali būti parduodami mokant mokėjimo pavedimu (pvz. perkant didesnę kiekį bilietų). Visais atvejais sprendimą dėl galimybės sumokėti už bilietus mokėjimo pavedimu priima KTIC „Agila“ arba Paslaugos užsakovas. Įsigyjant bilietus per bilietų platinimo elektronines sistemas, galioja šių bendrovių nustatytos bilietų įsigijimo taisyklės.

18. KTIC „Agila“ kasos darbo laiką nustato KTIC „Agila“. Bilietų kasos darbo laikas skelbiamas KTIC „Agila“ interneto svetainėje. KTIC „Agila“ turi teisę keisti bilietų kasos darbo laiką. Apie pasikeitimus skelbiama KTIC „Agila“ interneto svetainėje.

19. KTIC „Agila“ gali, bet neprivalo, sudaryti galimybę asmenims rezervuoti bilietus. Informacija apie bilietų rezervavimo paslaugą, ir tai, ar tokia paslauga teikiama, pateikiama KTIC „Agila“ interneto svetainėje prie anonuojamo renginio informacijos, reklaminėse afišose arba tiesiogiai ar telefonu kreipiantis į bilietų kasą bilietų kasos darbo laiku.

20. KTIC „Agila“ visiems asmenims užtikrina vienodas sąlygas įsigyti bilietus, tačiau šis punktas neapriboja KTIC „Agila“ teisės priimti sprendimą dėl bilietų į renginius rezervavimo ar nerezervavimo, rezervuojamų bilietų skaičiaus, rezervuojamų vietų salėje parinkimo ir pan.

21. Bilietu užsakymui, rezervavimui, pardavimui naudojamas salės planas. Tai yra dokumentas, atspindintis bilietu užsakymą, rezervavimą ir pardavimą. Salės plane rezervuojamos ir pažymimos vietos techniniam personalui (pultas, vaizdo, garso operatorius) jeigu tai reikalinga.
22. Bilietu rezervaciją, jeigu tokia numatyta, KTIC „Agila“ bilietu kasos kasininkas savo nustatytu sutartiniu ženklu pažymi salės plane. Bilieto rezervacija nebegalioja likus 3 darbo dienoms iki renginio pradžios. Nesumokėjus už bilietą, rezervacija anuluojama.
23. Prasidėjus renginiui, bilietai į renginį nebėra parduodami.
24. Dėl techninių kliūčių ar esant kitoms aplinkybėms bilietu platinimo paslaugos teikimas gali būti sustabdytas ar nutrauktas.
25. KTIC „Agila“ neatsako už teikiant bilietu platinimo paslaugas ne dėl KTIC „Agila“ kaltės atsiradusius šios paslaugos teikimo sutrikimus ir/ar asmenų bei trečiųjų asmenų patirtą žalą.
26. Paslaugų teikimo sąlygos taip pat gali skirtis ir dėl kitų aplinkybių (pvz. bilietu, parduodamų skirtingoms asmenų grupėms (pensininkams, studentams ir pan.) kaina, bilietu kaina priklausoma nuo perkamų bilietu kiekio ar išankstinio įsigijimo, taip pat nuo šių priežasčių priklausantys papildomi mokesčiai ar jų dydis ir pan.).
27. Asmenys prieš įsigydami bilietus privalo įvertinti visas renginio, į kurį yra įsigijami bilietai, vykdymo aplinkybes, įskaitant datą, laiką, vietą ir kitas renginio sąlygas, taip pat susipažinti su visa jiems aktualia bilietu įsigijimo ir renginio vykdymo informacija.
28. Neįvykus renginiui ar dėl kitų motyvuotų priežasčių į KTIC „Agila“ bilietu kasą galima grąžinti tik KTIC „Agila“ bilietu kasoje įsigytus bilietus. Bilietus galima grąžinti per vieną savaitę nuo tos dienos, kai turėjo įvykti renginys.
29. Elektroniniai bilietai, įsigyti per bilietu platinimo elektronines sistemas, grąžinami prisijungus prie bilietu platinimo elektroninės sistemos ir vadovaujantis šioje svetainėje pateikiamais nurodymais.

Kitų paslaugų teikimas ir atsiskaitymas už jas

30. Paslaugos, nurodytos Aprašo 5.1, 5.2, 5.3, 5.7, 5.8, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15 papunkčiuose teikiamos sudarant rašytines sutartis tarp KTIC „Agila“ ir Paslaugos užsakovo.
31. Už KTIC „Agila“ suteiktas atlygintinas paslaugas Paslaugos užsakovas atsiskaito pagal KTIC „Agila“ pateiktą sąskaitą faktūrą.

VI. KTIC „AGILA“ IR PASLAUGOS UŽSAKOVO IR/AR VARTOTOJO TEISĖS IR PAREIGOS

32. KTIC „Agila“ privalo:
 - 32.1. tinkamai ir laiku suteikti bilietu platinimo paslaugas visiems besikreipiantiems ir šių Aprašo tvarkos reikalavimų besilaikantiems asmenims;
 - 32.2. tinkamai komunikuoti ir bendradarbiauti su visais besikreipiančiais asmenimis.
32. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo teisės ir pareigos:

32.1. Paslaugos užsakovo ir/ar vartotojo pareigos:

32.1.1. tinkamai ir laiku atsiskaityti su KTIC „Agila“ už teikiamas bilietų platinimo paslaugas;

32.1.2. laikytis šio Aprašo reikalavimų, kitų KTIC „Agila“ viešai skelbiamų sąlygų ir nuostatų, teisėtų nurodymų ir galiojančių teisės aktų reikalavimų;

32.1.3. naudodamasis KTIC „Agila“ paslaugomis neįžeisti, nediskriminuoti ir nežeminti kitų asmenų orumo, taip pat nepažeisti jų teisių ir teisėtų interesų;

32.1.4. atsakyti už KTIC „Agila“ teikiamų duomenų teisingumą, išsamumą ir atitikimą tikrovei bei priimti visus su tokių reikalavimų nesilaikymu susijusius padarinius;

32.1.5. įgyvendinti ir vykdyti kitas asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų, nustatytas pareigas.

32.2. Paslaugos užsakovo ir/ ar vartotojo teisės:

32.2.1. laikydamiesi šių Taisyklių reikalavimų ir KTIC „Agila“ nurodymų, naudotis KTIC „Agila“ teikiamomis paslaugomis;

32.2.2. gauti viešai skelbiama KTIC „Agila“ turimą informaciją;

32.2.3. naudotis kitomis asmenims, kaip vartotojams, galiojančių teisės aktų suteikiamomis teisėmis.

VII. KITOS NUOSTATOS

33. KTIC „Agila“ atsako už interneto svetainėje ar kitu būdu pateiktoje reklamoje nurodytos savo organizuojamų renginių informacijos teisingumą ir išsamumą.

34. KTIC „Agila“ neatsako už savo interneto svetainėje ir reklaminėse afišose pateiktos kitų asmenų jam perduotos pateikti informacijos išsamumą ir pilnumą (renginio pavadinimas, aprašymas, atlikėjų vardai, pavardės ir t.t.). Išsamesnės ir/ar papildomos informacijos ieškantys asmenys gali kreiptis tiesiogiai į KTIC „Agila“ atsakingus darbuotojus (vadybininką, bilietų kasos kasininką ir pan.), tačiau pastarieji platesnę informaciją, jei ši KTIC „Agila“ asmens kreipimosi metu nėra žinoma, pateiks tik susisiekę su paslaugas teikiančiais (renginį organizuojančiais) asmenimis arba nukreips interesantus tiesiogiai bendrauti su paslaugas teikiančiais asmenimis.

35. Visi ginčai tarp KTIC „Agila“ ir Paslaugų užsakovo ir/ar vartotojo sprendžiami derybomis, o nepavykus susitarti – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
