Suvestinė redakcija nuo 2016-04-01

Nutarimas paskelbtas: Žin. 2008, Nr. 75-2945, i. k. 1081100NUTA00000623

LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖ

N U T A R I M A S

DĖL SPORTO, KULTŪROS IR PRAMOGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMO, TEIKIANT ŠIAS PASLAUGAS, TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2008 m. birželio 25 d. Nr. 623
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 10 straipsnio 1 dalies 4 punktu, Lietuvos Respublikos Vyriausybė n u t a r i a:

Preambulės pakeitimai:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

1. Patvirtinti Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisykles (pridedama).

2. Šis nutarimas įsigalioja nuo 2008 m. lapkričio 1 dienos.

Ministras Pirmininkas Gediminas Kirkilas

Teisingumo ministras Petras Baguška

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos Vyriausybės
2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623

SPORTO, KULTŪROS IR PRAMOGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO IR VARTOTOJŲ INFORMAVIMO, TEIKIANT ŠIAS PASLAUGAS, TAISYKLĖS

I. SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

1. Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklės (toliau vadinama – šios taisyklės) nustato sporto, kultūros ir pramogų paslaugų (toliau vadinama – paslaugos) teikimo, bendruosius vartotojo informavimo ir bilietuose bei abonementuose teikiamos informacijos reikalavimus, įtvirtina paslaugų teikėjo pareigas.

2. Pagrindinės šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Abonementas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas vartotojo ir paslaugos teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą nustatytu laikotarpiu ir sąlygomis.

2.2. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas vartotojo ir paslaugos teikėjo ar jo įgalioto asmens sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą.

2.3. **Kultūros ir pramogų paslaugos** – juridinių ar fizinių asmenų atlygintinai teikiamos paslaugos, kurios apima teatrų ir koncertinių įstaigų profesionaliojo scenos meno veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir panašią veiklą (pavyzdžiui, koncertas, šventė, vakaronė, pasilinksminimas, festivalis, paroda, spektaklis, kinas, vandens pramogų veikla).

2.4. **Paslaugos rezervavimas** – išankstinis paslaugos užsakymas, kuriuo patvirtinama vartotojo teisė įsigyti paslaugą ir nustatomos atsiskaitymo sąlygos.

2.5. **Paslaugų teikėjas** – verslininkas, kuris siūlo ir atlygintinai suteikia paslaugas vartotojams.

2.6. **Sporto paslauga** – juridinio ar fizinio asmens atlygintinai teikiama sportinės veiklos paslauga (pavyzdžiui, sporto varžybos, sporto klubų, baseinų, sporto salių, sporto trenerių, sporto instruktorių veikla ir panašiai).

2.7. Kitos šiose taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos kūno kultūros ir sporto įstatyme, Lietuvos Respublikos teatrų ir koncertinių įstaigų įstatyme ir Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme.

Punkto pakeitimai:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

3. Paslaugų teikėjas patvirtina paslaugų teikimo taisykles, kuriose turi būti nustatytos paslaugų teikimo sąlygos, įskaitant paslaugų teikėjo ir vartotojo teises ir pareigas, taikytiną atsakomybę, bilietų, abonementų įsigijimo, keitimo ir grąžinimo sąlygas ir tvarką, abonementų galiojimo sustabdymo ir galiojimo atnaujinimo sąlygas ir tvarką, taikomus apribojimus ir draudimus, saugaus vartotojo 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 apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbias sąlygas.

4. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad vartotojas, prieš įsigydamas bilietą ar abonementą, turėtų galimybę susipažinti su paslaugų teikimo taisyklėmis. Šis reikalavimas taikomas ir bilieto ar abonemento rezervavimo metu.

II. SKYRIUS
VARTOTOJAMS TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

Pakeistas skyriaus pavadinimas:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

5. Teikiant informaciją ir reklamuojant paslaugas, laikomasi šio reikalavimo: turi būti suteikta teisinga, išsami, aiški, nedviprasmiška, vartotojui lengvai prieinama informacija apie paslaugas, skiriant pakankamai laiko prieš sutarties sudarymą (arba, jeigu sutartis raštu nesudaroma, prieš paslaugos teikimą) su ja susipažinti.

6. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad vartotojui būtų suteikta ši informacija:

6.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, buveinė (adresas), telefono, fakso numeriai, elektroninio pašto, interneto tinklalapio adresai (jeigu paslaugų teikėjas juos turi), registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie šį juridinį asmenį, juridinio asmens kodas, duomenys apie juridinio asmens teisinę formą ir teisinį statusą, taip pat duomenys apie paslaugų teikėjo pagrindinę komercinę veiklą;

6.2. leidimus išduodančios institucijos pavadinimas ir adresas, jeigu veiklai taikoma leidimų išdavimo tvarka;

6.3. PVM mokėtojo kodas, jeigu paslaugų teikėjas yra PVM mokėtojas;

6.4. 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 (atlikėjas, grupė, treneris, instruktorius ir panašiai), jeigu paslaugą teikia ne vienas asmuo, nurodomi visi tuo metu konkrečią paslaugą teikiantys asmenys (visi atlikėjai, grupės, treneriai, instruktoriai ir panašiai); su konkrečiomis paslaugomis susijusi galima rizika vartotojo sveikatai, galimos pasekmės (jeigu tokių yra); pagrindinės paslaugos savybės, jeigu jos nėra akivaizdžios; asmenys, kuriems nebus suteiktos paslaugos; draudžiami įsinešti daiktai; papildomai mokamos paslaugos; nemokamai ar su nuolaida teikiamos paslaugos; kita vartotojo apsisprendimui pasinaudoti paslaugomis svarbi informacija;

6.5. paslaugos kaina (įskaitant visus mokesčius);

6.6. paslaugos teikėjo taikomos sutarties sąlygos (jeigu tokių yra), susijusios su sutarčiai taikoma teise ir kompetentingais teismais.

7. Šių taisyklių 6 punkte nurodyta informacija turi būti teikiama paties paslaugos teikėjo iniciatyva, turi būti lengvai prieinama vartotojui vietoje, kur teikiama paslauga arba sudaroma sutartis, ir elektroninėmis priemonėmis paslaugos teikėjo nurodytu adresu. Ši informacija turi būti įtraukta į informacinius dokumentus, kuriuos paslaugos teikėjas pateikia vartotojui ir kuriuose išsamiai aprašoma jo teikiama paslauga.

8. Vartotojo prašymu paslaugos teikėjas turi pateikti:

8.1. informaciją apie paslaugos teikėjo veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

8.2. informaciją apie paslaugos teikėjui taikomus elgesio kodeksus (jeigu tokių yra) ir nuorodas, pagal kurias šiuos kodeksus galima būtų rasti elektroninėmis priemonėmis, nurodant turimas kalbų versijas;

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

9. Jeigu iki paslaugų suteikimo pasikeičia šių taisyklių 3, 6, 11 ir 12 punktuose nurodyta informacija apie paslaugas, paslaugų teikėjas privalo sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija.

III. SKYRIUS
BILIETUOSE IR ABONEMENTUOSE TEIKIAMOS INFORMACIJOS REIKALAVIMAI

Pakeistas skyriaus pavadinimas:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

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

11. Biliete turi būti nurodyta:

11.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

11.2. paslaugų pavadinimas;

11.3. paslaugų teikimo vieta;

11.4. paslaugų teikimo data, pradžios laikas, trukmė (jeigu yra);

11.5. šių taisyklių 6.5 papunktyje nurodyta informacija;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

11.6. paslaugų teikimo metu asmeniui skirta vieta (jeigu yra);

11.7. bilieto grąžinimo ir keitimo sąlygos, nuoroda į paslaugų teikimo taisykles.

12. Abonemente turi būti nurodyta:

12.1. paslaugų teikėjo pavadinimas, adresas ir telefonas;

12.2. paslaugų teikimo vieta, jeigu nustatyta – laikas;

12.3. naudojimosi paslaugomis laikotarpis ir (ar) suteikiamų paslaugų skaičius;

12.4. šių taisyklių 6.5 papunktyje nurodyta informacija;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

12.5. abonemento galiojimo sustabdymo ir galiojimo atnaujinimo sąlygos ir tvarka;

12.6. abonemento grąžinimo ir keitimo sąlygos, nuoroda į paslaugų teikimo taisykles.

IV. SKYRIUS
PASLAUGŲ TEIKĖJO PAREIGOS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

13. Paslaugų teikėjas privalo:

13.1. teikti informaciją apie paslaugas, vadovaudamasis šiose taisyklėse nurodytais reikalavimais;

13.2. patvirtinti paslaugų teikimo taisykles;

13.3. nesuteikęs paslaugų ne dėl vartotojo kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto, abonemento kainą (įskaitant visus mokesčius). Jeigu paslaugos suteiktos iš dalies, grąžinti proporcingą už paslaugas sumokėtą pinigų dalį;

13.4. platinti bilietus ir abonementus su šių taisyklių 11 ir 12 punktuose nustatyta privaloma informacija.

V. SKYRIUS
GINČŲ SPRENDIMAS

Pakeistas skyriaus pavadinimas:
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

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

15. Paslaugų teikėjas 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 paslaugų teikėjas nagrinėja nemokamai.

16. Jeigu paslaugų teikėjas nevykdo vartotojo reikalavimo, vartotojas turi teisę kreiptis pagal kompetenciją į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą prie Sveikatos apsaugos ministerijos ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą.

Punkto pakeitimai:
Nr. 581, 2012-05-23, Žin., 2012, Nr. 61-3070 (2012-05-30), i. k. 1121100NUTA00000581
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas
Nr. 581, 2012-05-23, Žin., 2012, Nr. 61-3070 (2012-05-30), i. k. 1121100NUTA00000581
Dėl 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" pakeitimo

2.
Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Nutarimas
Nr. 1376, 2015-12-23, paskelbta TAR 2015-12-30, i. k. 2015-21097
Dėl 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“ pakeitimo