



PRIVATUMO POLITIKA IR PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

I. PRIVATUMO POLITIKA

ĮVADAS

UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, juridinio asmens kodas 302598528, registracijos adresas J. Jasinskio g. 12, Vilnius, LT-01112, adresas korespondencijai Bokšto g. 10-12, Vilnius, LT-01126, (toliau vadinama - „Bilietų platintojas“) vertina klientų privatumą.

„Bilietų platintojas“ nerenka ir nesaugo klientų asmens duomenų, visi klientų asmens duomenys yra tvarkomi įmonių grupės, kuriai priklauso „Bilietų platintojas“, įmonės AS „Piletilevi group“ (toliau vadinama - „Piletilevi“), registracijos kodas 10568581, adresas Maakri 23A, 10145, Talinas.

Įmonių grupė siekia, kad visi duomenys būtų tvarkomi ES ir EEE valstybėse. „Piletilevi“ ir kitos grupės įmonės tvarko asmens duomenis remdamiesi minimalumo principu: tvarkomi tik asmens duomenys, būtini mūsų paslaugoms teikti.

Šio dokumento tikslas yra skaidriai ir suprantamai paaiškinti, kaip ir kokiais principais vadovaujantis yra tvarkomi klientų asmens duomenys. Šiame dokumente aprašome asmens duomenų tvarkymo principus ir tai, kaip yra tvarkomi asmens duomenys. Atidžiai perskaitykite asmens duomenų tvarkymo principus, kad suprastumėte, kaip „Piletilevi“ gali tvarkyti jūsų asmens duomenis.

1. TERMINAI IR TRUMPINIMAI

BDAR - 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos bendrasis reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas);

Asmens duomenys - bet kokia informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti (duomenų subjektas); fizinis asmuo, kurio tapatybę galima nustatyti, yra asmuo, kurio tapatybę tiesiogiai arba netiesiogiai galima nustatyti, visų pirma pagal identifikatorių, kaip antai vardą ir pavardę, asmens identifikavimo numerį, buvimo vietos duomenis ir interneto identifikatorių arba pagal vieną ar kelis to fizinio asmens fizinės, fiziologinės, genetinės, psichinės, ekonominės, kultūrinės ar socialinės tapatybės požymius;

Galiojantys teisės aktai - visi galiojantys Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos įstatymai, įskaitant, bet neapsiribojant, nacionalinius BDAR įgyvendinimo aktus.

Klientas ar duomenų subjektas - fizinis asmuo, kuris naudojasi Bilietų platintojo paslaugomis, arba pareiškia norą jomis naudotis ir kurio asmens duomenis „Piletilevi“ tvarko, įskaitant naudojamąsi „Bilietų platintojas“ elektronine parduotuve per „Bilietų platintojas“ svetainę.

Duomenų tvarkymas – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas;

Duomenų valdytojas – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuris vienas ar drauge su kitais nustato duomenų tvarkymo tikslus ir priemones. Šių asmens duomenų tvarkymo principų tikslais asmens duomenų valdytojas yra AS „Piletilevi group“ (registracijos kodas 10568581, adresas Maakri 23A, 10145, Talinas).

Interneto svetainė - „Bilietų platintojo“ svetainė <http://www.bilietai.lt> ir visi susiję padomeniai ar kitos „Bilietų platintojo“ interneto svetainės ir naudojami socialiniai tinklai.

Duomenų tvarkytojas - fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuri duomenų valdytojo vardu tvarko asmens duomenis.

2. BENDROJI DALIS

2.1. Asmens duomenų tvarkymo principai taikomi klientams, kurie naudojasi „Bilietų platintojo“ paslaugomis ar pareiškia norą jomis naudotis. Be kita ko, asmens duomenų tvarkymo principai taikomi klientams, kurie naudojasi „Bilietų platintojo“ elektronine parduotuve.

2.2. „Piletilevi“ garantuoja, kad asmens duomenys tvarkomi pagal galiojančius įstatymus. Pagrindinis teisės aktas, kurių „Piletilevi“ laikosi tvarkydama klientų asmens duomenis, yra BDAR.

2.3. Jei turite klausimų apie jūsų asmens duomenų tvarkymą, susisiekite su mumis naudodamiesi kontaktine informacija, pateikta skyriuje „Kontaktinė informacija ir klausimai“.

3. TEISINIS ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO PAGRINDAS

3.1. „Piletilevi“ tvarko klientų asmens duomenis tik tuo atveju, jei turi teisinį pagrindą tvarkyti juos pagal galiojančius įstatymus.

3.2. „Piletilevi“ gali tvarkyti klientų asmens duomenis šiais atvejais:

1. sudaryti sutartį, įvykdyti sutartį, garantuoti sutarties vykdymą ar teikti paslaugas klientams - pavyzdžiui, norint užsiregistruoti kaip vartotojui ar naudotis „Bilietai platintojas“ elektronine parduotuve (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas);
2. vykdyti teisinius įsipareigojimus, pavyzdžiui, vykdant „Bilietai platintojas“ apskaitos įsipareigojimus (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies c punktas);
3. teisėtų „Bilietai platintojas“ ar trečiojo asmens interesų atveju, išskyrus tuos atvejus, kai tokius interesus viršija duomenų subjekto interesai ar pagrindinės teisės ir laisvės, kuriems reikalinga asmens duomenų apsauga (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas).
4. Remiantis klientų sutikimu, pavyzdžiui, norint gauti naujienlaiškį (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas). Jei klientas davė sutikimą gauti naujienlaiškį, jis turi teisę bet kada atšaukti savo sutikimą spustelėdamas nuorodą „Atsisakyti“, pridėtą prie naujienlaiškio.

4. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

4.1. „Piletilevi“ tvarko tik tokius asmens duomenis, kuriuos savo noru pateikia pats klientas. „Piletilevi“ nerenka informacijos apie klientus iš trečiųjų asmenų.

4.2. Tiksliai asmens duomenų, kuriuos renka ir tvarko „Piletilevi“, sudėtis priklauso nuo konkrečių paslaugų, kurias „Piletilevi“ klientui teikia esant konkrečioms aplinkybėms. Išsamios asmens duomenų rinkimo sąlygos gali būti nustatytos tarp „Piletilevi“/ „Bilietai platintojo“ ir kliento sudarytoje sutartyje.

4.3. Jei klientas užsiregistruoja kaip „Bilietai platintojas“ elektroninės parduotuvės vartotojas, „Bilietai platintojas“ surinks šiuos kliento duomenis, reikalingus sąskaitai susikurti pagal elektroninės parduotuvės paslaugų teikimo sąlygas:

Vartotojo:

vardas;

pavardė;

elektroninio pašto adresas;

telefono numeris.

4.4. Jei per „Bilietai platintojas“ elektroninę parduotuvę atliekama operacija (perkamas bilietas) (neatsižvelgiant į tai, ar klientas yra registruotas, ar neregistruotas elektroninės parduotuvės vartotojas), „Piletilevi“ surinks šiuos duomenis apie klientą:

informacija apie bilietą, įsigytą iš „Bilietai platintojas“ elektroninės parduotuvės (įskaitant informaciją apie nuolaidą perkant bilietą su nuolaida);

banko sąskaitos, naudojamos operacijai atlikti, informacija (banko sąskaitos numeris ir sąskaitos savininko vardas bei pavardė).

5. ASMENS DUOMENŲ ATSKLEIDIMAS

5.1. „Piletilevi“ neatskleis klientų asmens duomenų trečiosioms šalims be atitinkamo teisinio pagrindo.

5.2. Tam tikrais atvejais „Piletilevi“ gali atskleisti klientų asmens duomenis teisę turintiems asmenims (pavyzdžiui, renginio, į kurį klientas įsigijo bilietą, organizatoriui), jei tai būtina svarbiai organizacinei informacijai pateikti, bilietams perpirkti, jei renginys yra atšauktas arba dėl bet kurios kitos svarbios priežasties.

5.3. „Piletilevi“ turi teisę naudoti įgaliotus duomenų tvarkytojus tvarkant asmens duomenis. Tam tikrais atvejais „Piletilevi“ įgalioja tam tikrus asmenis tvarkyti klientų asmens duomenis, pavyzdžiui, IT paslaugų teikėjus (serverių paslaugų teikėjus, IT programinės įrangos kūrėjus).

6. ASMENS DUOMENŲ LAIKYMAS

6.1. „Piletilevi“ nesaugos asmens duomenų ilgiau nei reikia asmens duomenims tvarkyti arba leidžiama pagal galiojančius įstatymus.

6.2. Registruotų vartotojų asmens duomenis „Piletilevi“ elektroninėje parduotuvėje „Piletilevi“ saugo tol, kol vartotojas nusprendžia ištrinti savo sąskaitą (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies b punktas, sutarties vykdymas).

6.3. Asmens duomenis apie sutartis, sudarytas tarp „Piletilevi“ ir kliento, „Piletilevi“ paprastai saugo ne ilgiau kaip 3 metus po sandorio (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies f punktas, teisėtas interesas ir ieškinių senaties terminas, kaip nurodyta 1 dalyje).

6.4. „Piletilevi“ apskaitos dokumentus, kurie tam tikrais atvejais gali apimti asmens duomenis, „Piletilevi“ paprastai saugo 7 metus nuo finansinių metų pabaigos, kai finansinė operacija, susijusi su dokumentu, buvo įrašyta į apskaitos knygą pagal pirminį dokumentą (teisinis pagrindas: BDAR 6 straipsnio 1 dalies c punktas).

6.5. Norėdami gauti išsamesnės informacijos apie jūsų asmens duomenų išsaugojimo sąlygas, susisiekite su mumis naudodamiesi kontaktine informacija, pateikta skyriuje „Kontaktinė informacija ir klausimai“.

7. NAUDOJIMASIS SLAPUKAIS

7.1. „Bilietų platintojas“ svetainėje naudojami slapukai. Tai yra nedideli tekstiniai failai, kuriuose yra kliento kompiuteryje saugoma informacija, skirta klientui stebėti ar identifikuoti.

7.2. „Bilietu platintojas“ svetainėje naudojami šie slapukai:

Slapuko pavadinimas	Slapuko paskirtis	Informacija, apdorojama kartu su slapuku	Slapuko išsaugojimas	Ar kokia nors informacija per slapuką bendrinama ar perduodama trečiosioms šalims?
viešas	Vartotojo pirkimo krepšelis	naudotojo identifikavimas	Sesijos metu	Ne
„lang“	pasirinktos kalbos	kalbos kodas	1 mėnuo	Ne
„designTemos“	pasirinkto dizaino tema	dizaino temos kodas	Sesijos metu	Ne
hideBanners	vardotojo pasirinkimas slėpti reklamjuostes	Pasirinktų reklaminių antraščių ID numeriai	1 diena	Ne
loginToken	automatinis vartotojo prisijungimo	naudotojo identifikavimas	3 metai	Ne
_ga	„Google Analytics“ statistika	naudotojo identifikavimas	2 metai	Taip
_fbp	„Facebook“ reklamos	naudotojo identifikavimas	3 mėnesiai	Taip

	efektyvumo stebėjimas			
_gid	„Google“ žymų tvarkyklės statistika	naudotojo identifikavimas	2 dienos	Taip

7.3. Klientai turi teisę bet kada išjungti slapukus, pakeisdami nustatymus savo interneto naršyklėje. Tokiu atveju klientas turi įvertinti, kad išjungus slapukus kai kurios svetainės funkcijos gali tinkamai neveikti. Slapukus galima išjungti vykdant žiniatinklio naršyklės skyriuje „Pagalba“ pateiktas instrukcijas. Daugiau informacijos apie tai, kaip slapukai veikia arba kaip išjungti slapukus, rasite svetainėje www.allaboutcookies.org.

8. Trečiųjų šalių interneto svetainės

8.1. Klientai turi visas teises, kylančias iš galiojančių įstatymų, susijusių su jų asmens duomenų tvarkymu, visų pirma, šias teises:

1. prieigos teisė: klientas turi teisę bet kuriuo metu paklausti, ar „Piletilevi“ turi kokius nors jo asmens duomenis, ir gauti informaciją apie tai, kuriuos duomenis tvarko „Piletilevi“;
2. teisė į taisymą: klientas turi teisę prašyti „Piletilevi“ patikslinti ar ištaisyti asmens duomenis, jei duomenys yra nepakankami, neišsamūs ar neteisingi;
3. teisė prieštarauti: klientas turi teisę nesutikti, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, pavyzdžiui, kai asmens duomenys naudojami remiantis teisėtais „Piletilevi“ interesais, įskaitant profilio analizę tiesioginės rinkodaros tikslais;
4. teisė būti ištrintam: klientas turi teisę reikalauti ištrinti savo asmens duomenis, jei tvarkymas grindžiamas sutikimu ir klientas atšaukia sutikimą tvarkyti asmens duomenis;
5. teisė į duomenų tvarkymo apribojimą: klientas turi teisę reikalauti, kad „Piletilevi“ apribotų savo asmens duomenų tvarkymą pagal galiojančius įstatymus, pavyzdžiui, jei „Piletilevi“ nebereikia kliento asmens duomenų tvarkymo tikslais arba jei klientas prieštaravo jo asmens duomenų tvarkymui;
6. teisė atšaukti sutikimą tvarkyti asmens duomenis: jei kliento asmens duomenys tvarkomi remiantis sutikimu, klientas turi teisę bet kada atšaukti šį sutikimą;

7. perkėlimo teisė: klientas turi teisę iš „Piletilevi“ gauti anksčiau pateiktus asmens duomenis, kurie tvarkomi remiantis anksčiau duotu sutikimu arba siekiant įvykdyti su klientu sudarytą sutartį, raštu ar viešai naudojamu elektroniniu formatu ir, jei tai techniškai įmanoma, paprašyti, kad „Piletilevi“ perduotų šiuos duomenis trečiajai šaliai paslaugų teikėjui;
8. teisė pateikti skundą: jei klientas mano, kad tvarkant asmens duomenis buvo pažeistos jo teisės, jis gali pateikti skundą Asmens duomenų apsaugos inspekcijai arba teismui.

8.2. Šiame skyriuje išvardytos klientų teisės į jų asmens duomenų tvarkymą nėra absoliučios teisės. Tam tikrais atvejais kitų duomenų subjektų teisės ar „Piletilevi“ teisės gali apriboti kliento teises.

8.3. Norėdami pasinaudoti šiomis teisėmis arba pateikti prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo, susisiekite su mumis naudodamiesi kontaktine informacija, pateikta skyriuje „Kontaktinė informacija ir klausimai“.

9. ASMENS DUOMENŲ SAUGA

9.1. „Piletilevi“ privalo garantuoti asmens duomenų tvarkymo saugumą, kad apsaugotų asmens duomenis nuo netyčinio ar neteisėto tvarkymo, atskleidimo ar sunaikinimo.

9.2. Atsižvelgdamas į naujausius tyrimų ir technologijų pokyčius, jų pritaikymo kaštus, asmens duomenų tvarkymo pobūdį, apimtį, kontekstą ir tikslus, taip pat į skirtingą fizinių asmenų teisių ir laisvių riziką, „Piletilevi“ tvarkydamas asmens duomenis siekia visuomet įgyvendinti tinkamas technines ir organizacines priemones, kad užtikrintų jų saugumą.

10. DUOMENŲ NAUDOJIMAS

Asmeninė informacija apie bilietų pirkėją (vardas ir pavardė; mobilaus telefono numeris; pašto adresas; el. pašto adresas) yra konfidenciali ir prieinama tik darbuotojams, dirbantiems su bilietų platinimo sistema. Ji reikalinga tam, kad galėtume kokybiškai, greitai ir saugiai suteikti bilietų pardavimo paslaugas, naudoti informaciją rinkodaros tikslais (jei bilietų pirkėjas yra davęs išankstinį sutikimą naudoti jo asmens duomenis rinkodaros tikslais). Visais kitais atvejais Vartotojo asmens duomenys tretiesiems asmenims gali būti atskleidžiami tik LR teisės aktų numatyta tvarka. Bet kokie finansiniai bilietų pirkėjo duomenys (pavyzdžiui, atsiskaitomosios sąskaitos numeris) yra fiksuojami laikinai. BILIETAI.LT sistemoje jie nėra kaupiami ar saugomi.

11. KONTAKTINĖ INFORMACIJA IR KLAUSIMAI

Jei turite klausimų apie asmens duomenų tvarkymą arba norite pateikti prašymų ar prašymų dėl bet kokių asmens duomenų tvarkymo, susisiekite su „Bilietų platintoju“ arba mūsų duomenų apsaugos specialistu „Piletilevi“.

Bendrovės kontaktai yra:

UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“
Įmonės kodas 302598528
PVM mokėtojo kodas LT100005962512
Bokšto g. 10-12, Vilnius, LT-01126
Tel. +370 673 25153
El. paštas info@bilietai.lt

Darbo laikas:

Pirm. – Penkt. nuo 8:30 iki 17:30

Kontaktinė asmens, paskirto Bendrovėje atsakingu už asmens duomenų apsaugą, informacija yra:

Mart Eensalu

AS „Piletilevi group“ (juridinio asmens kodas 10568581, adresas Maakri 23A, 10145, Estija, kontaktinė informacija :

El. pašto adresas: mart@piletilevi.ee, telefonas: +3725064505, adresas: Maakri 23A, 10145, Talinas.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

1. Elektroninis bilietas

- Svetainės www.bilietai.lt lankytojai turi galimybę internetu įsigyti elektroninį bilietą (e-bilietą). Įsigyjant e-bilietą būtina teisingai užpildyti kontaktinę informaciją - nurodytu el. paštu bus išsiųstas elektroninis bilietas. Šį bilietą rekomenduojame turėti savo telefone, o nesant galimybei, atsispausdinti ant balto A4 formato popieriaus lapo ir pateikti prie įėjimo į renginį.

- Vienu elektroniniu bilietu pasinaudoti galima tik vieną kartą. Elektroninio bilieto savininkas neturi suteikti galimybės kitiems asmenims nukopijuoti savo bilieto. Bilieto nukopijavimo atveju į renginį patenka asmuo, pirmas pateikęs bilietą įėjimo kontrolės vietoje. Kai kuriems renginiams gali būti taikomas bilietų personalizavimas. Personalizacija gali būti taikoma kiekvienam bilietui arba pirkimui. Kiekvieno bilieto personalizacijos atveju, į renginį gali patekti tik tas asmuo, kuris yra nurodytas ant bilieto, o pirkimo personalizacijos atveju, visi to pirkimo bilietai gali būti personalizuoti vieno žmogaus vardu, tačiau visi to pirkimo bilietų turėtojai į renginį turėtų patekti kartu su asmeniu, kurio vardu personalizuoti visi pirkimo bilietai. Personalizuotų bilietų pirkėjams gali būti sudaryta galimybė tokius bilietus repersonalizuoti, tačiau už šią paslaugą gali būti taikomas papildomas mokestis. Jei renginiui

taikoma bilieto/pirkimo personalizacija, repersonalizacija ir papildomi mokesčiai, informaciją apie tai galite rasti to konkretaus renginio aprašyme, prie svarbios renginio informacijos.

- Bilietą kopijuoti, dauginti, klastoti, perparduoti tretiesiems asmenims griežtai draudžiama. Taip pat draudžiama panaudoti ar juos įgyti kitu neteisėtu būdu. Už šių draudimų pažeidimus arba bandymą pažeisti asmenys atsako LR įstatymuose numatyta tvarka. Asmenys, neteisėtai naudojantys bilietus gali būti patraukti baudžiamojon atsakomybėn pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182, 300 bei kitus straipsnius. Šių pažeidimų atveju mes visada pranešame policijai. Neteisėtai įsigytu bilietu disponuojančiam asmeniui, gali būti panaikinta teisė pasinaudoti biliete nurodyta paslauga.

2. Pagrindinė informacija

Norėdami su mumis susisiekti, [užpildykite formą internete](#), rašykite el. pašto adresu info@bilietai.lt arba skambinkite:

- Telefonu +370 673 25153 – informacija įsigijusiems bilietus.
- **UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“** yra tik tarpininkas tarp bilietų pirkėjų ir renginio organizatoriaus, todėl neatsako už renginį ar jo kokybę.
- Bilietai nėra keičiami ir pinigai už bilietus nėra grąžinami (išskyrus atvejus, kai renginys atšaukiamas arba keičiama renginio data; grąžinimas vykdomas renginio organizatoriaus nustatyta tvarka).
- **UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“** vykdo prekybą bilietais (dovanų kuponais) paslaugoms, kurias teikia tretieji asmenys, todėl nenustato trečiųjų asmenų teikiamų paslaugų kainų, paslaugų teikimo sąlygų, renginių ir jų reklamos turinio bei bet kokių kitų tokių paslaugas apibūdinančių kriterijų ir nėra atsakinga už tokių paslaugų suteikimą, jų kokybę bei turinį.
- **UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“** informaciją apie bilietų kainas, jiems taikomus papildomus mokesčius ir kitas atsiskaitymo sąlygas pateikia kasose, interneto svetainėje www.bilietai.lt arba tiesiogiai susisiekus su bendrove.
- **UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“** taip pat turi teisę teikti bet kokias kitas papildomai mokamas paslaugas ir rinkti kitus mokesčius už paslaugas, kurių teikimas yra apmokestinamas mokesčiais. Prieš gaudamas tokias paslaugas asmuo yra informuojamas apie atitinkamos paslaugos papildomą apmokestinimą ir/ar paslaugos suteikimui taikomą mokestį ir jo dydį.
- Pirkdami bilietus internetu www.bilietai.lt, galite atsiskaityti SEB, Swedbank, Luminor, Ciatdele, Medicinos bei Šiaulių bankų internetinės bankininkystės sistemomis bei kreditinėmis kortelėmis. Dėl techninių kliūčių ar atsiradus kitoms svarbioms aplinkybėms, atsiskaitymo būdai gali būti keičiami ar ribojami.

- Vieno pirkimo metu į vieną renginį galite įsigyti ne daugiau kaip 10 bilietų (išskyrus atvejus, kai perkama kasoje arba renginio organizatorius nurodo kitaip).
- Dėl nuolaidos taikymo informuokite pardavėją prieš pirkdami bilietą kasoje. Norėdami įsigyti bilietą su nuolaida internetu, privalote pasirinkti atitinkamą bilieto kainą su nuolaida.
- Norėdami gauti sąskaitą-faktūrą, kreipkitės el. paštu: saskaitos@bilietai.lt
- **UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“** bilietų kasose galite atsiskaityti grynaisiais pinigais arba kortele („Rimi“ tinkle atsiskaityti galima tik grynais pinigais).
- Karštis ir intensyvi šviesa gali sugadinti bilietą.

Visas pastabas, pasiūlymus, atsiliepimus, nusiskundimus galite siųsti el. paštu: info@bilietai.lt arba skambinkite telefonu +370 673 25153.

3. Bilietų grąžinimas

Bilietai yra nekeičiami ir atgal negrąžinami:

- todėl kiekvieną kartą prieš perkant bilietus apsvarstykite, ar galėsite atvykti į renginį ir kokio kiekio bilietų Jums reikia. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ taip pat neatsako, jei bilietas dėl Jūsų kaltės buvo pamestas ar sugadintas ir dėl to prarado savo funkcionalumą.

Bilietų grąžinimas ir keitimas renginio atšaukimo ar datos pasikeitimo atvejais:

- UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ yra tarpininkas tarp renginio organizatoriaus (paslaugų teikėjo) ir pirkėjo. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ neorganizuoja renginių, todėl nepriima atsakomybės už neįvykusį renginį, jo nukėlimą, kokybę ar kitus, su renginio organizavimu susijusius, dalykus. Už visa tai atsako renginio organizatorius.

- Jei perkiamo renginio naujoji data yra netinkama arba renginys atšauktas, bilietus galima grąžinti iki organizatoriaus nurodytos datos pačiam renginio organizatoriui. Dėl bilietų bei pinigų grąžinimo kreipkitės į įsigytuose bilietuose nurodytą atitinkamų paslaugų teikėją (organizatorių). Iš UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“, kaip bilietų platintojo, pirkėjas neturi teisės reikalauti grąžinti sumokėtas sumas ir (ar) nuostolių atlyginimo, neįvykus renginiui, pasikeitus jo datai ar kitomis aplinkybėmis.

- Informuojame, kad praktikoje gali nutikti taip, kad konkretus renginio organizatorius savo klientų patogumui paves ar įgalios UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ renginio organizatoriaus vardu priimti grąžinamus bilietus ir (ar) grąžinti pinigus. Tokiais atskirais atvejais pateiksime visą susijusią informaciją.

Tačiau ir tokiais atvejais už pinigų grąžinimą yra ir bus atsakingas išimtinai renginio organizatorius, UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ bus saistomas renginio organizatoriaus nurodymų ir sprendimų (pvz., renginio organizatoriaus pinigų grąžinimui skirtos pinigų sumos ir (ar) kt.).

III. DOVANŲ ČEKIŲ TAISYKLĖS

1. „Bilietai.lt“ dovanų čekį arba konkrečiau organizatoriaus dovanų čekis (toliau - **Dovanų čekis**) galima įsigyti interneto svetainėje www.bilietai.lt ir „Bilietai.lt“ kasose, kuriose Dovanų čekiai yra platinami.
2. Dovanų čekio nominalai: 10, 15, 20, 30, 40, 50, 100 arba 150 Eur.
3. Dovanų čekis galioja renginių bilietams, kurie platinami interneto svetainėje www.bilietai.lt arba „Bilietai.lt“ kasose.
4. Dovanų čekis keičiamas internetu bei „Bilietai.lt“ kasose (Dovanų čekis nekeičiamas „Rimi“ tinkle).
5. „Bilietai.lt“ Dovanų čekis suteikia klientui teisę įsigyti bilietus į bet kuriuos „Bilietai.lt“ kasoje ar e-parduotuvėje www.bilietai.lt nurodytus renginius už dovanų čekyje nurodytą pinigų sumą. Konkrečiau organizatoriaus dovanų čekis suteikia teisę įsigyti bilietus tik į čekyje nurodyto organizatoriaus renginius (arba tik Dovanų čekyje nurodytus renginius).
6. Dovanų čekis nėra vardinis.
7. Dovanų čekis galioja 12 mėnesių nuo jo įsigijimo dienos, nebent dovanų čekyje nurodyta kitaip. Dovanų čekio galiojimo terminas nurodytas ant Dovanų čekio, nepanaudota Dovanų čekio vertės dalis negrąžinama. Vienu Dovanų čekiu mokėti galima tik vieną kartą, po to čekis anuliuojamas. Atsiskaitant pateiktas Dovanų čekis yra paimamas ir negrąžinamas.
8. Atsižvelgiant į tai, pirkdamas Dovanų čekį, asmuo sutinka su jame nurodytomis sąlygomis, jog čekis yra negrąžinamas, taip pat ir su nurodytu jo galiojimo terminu, todėl Dovanų čekio turėtojui praleidus jame nurodytą terminą, paslaugų teikėjo (organizatoriaus) ir platintojo prievolė pasibaigia. Tokiu atveju paslaugų teikėjas gali (bet neprivalo) pratęsti galiojimo terminą ar priimti Dovanų čekį ir grąžinti pinigus tik geranoriškai susitarus.
9. Pirkėjas, įsigydamas Dovanų čekį, patvirtina, jog susipažino ir sutinka su Dovanų čekio įsigijimo ir naudojimo taisyklėmis. Platintojas pasilieka teisę bet kuriuo metu keisti Dovanų čekio naudojimo taisykles, kurios įsigalioja nuo jų paskelbimo interneto svetainėje www.bilietai.lt, tačiau Pirkėjui taikomos Dovanų čekio įsigijimo metu galiojusios taisyklės. Pirkėjams rekomenduojama visuomet susipažinti su naujausiomis Dovanų čekio naudojimo taisyklėmis interneto svetainėje www.bilietai.lt.

10. Dovanų čekis negali būti grąžinamas, pratęsiamas, keičiamas į naują (pametus ar kitaip praradus) ar keičiamas į grynuosius pinigus, išskyrus pirkėjo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu įsigyto Dovanų čekio (t.y. Dovanų čekio pirkimo sutarties) per 14 dienų nuo jo įsigijimo dienos.

11. Dovanų čekiu negali būti apmokamas joks kitas dovanų čekis, platinamas svetainėje www.bilietai.lt ar „Bilietai.lt“ kasose.

12. Dovanų čekius klastoti, kopijuoti, dauginti, taip pat naudoti ar juos įgyti bet koku kitu neteisėtu būdu yra griežtai draudžiama. Asmenys, neteisėtai naudojančys Dovanų čekius, gali būti patraukti baudžiamojon atsakomybėn pagal Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 182, 300 bei kitus straipsnius*. Šių pažeidimų atveju, mes visada pranešame policijai. Neteisėtai įsigytu Dovanų čekiu disponuojančiam asmeniui gali būti panaikinta teisė pasinaudoti Dovanų čekyje nurodyta paslauga įsigyti bilietus.

13. Kilus papildomiems klausimams dėl Dovanų čekio, kreipkitės el. paštu: info@bilietai.lt

IV. NUOLAIĐŲ KUPONŲ TAISYKLĖS

1. Nuolaidų Kuponas (toliau – **Kuponas**) – tai per internetinę parduotuvę www.bilietai.lt įsigytas dokumentas, kuris suteikia teisę pirkėjui pasinaudoti kupone nurodyta paslauga (**su nuolaida**) ir kuriame yra nurodyta konkreti paslauga, jos kaina bei suteikimo vieta, galiojimo terminas, paslaugos teikėjas, kita informacija apie įsigytą paslaugą. Kupone nurodytos paslaugos pardavėju/teikėju visais atvejais laikomas kupone nurodytas fizinis ar juridinis asmuo. UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ parduodamų paslaugų neteikia, t.y. bendrovė nėra šių paslaugų pardavėjas, nebent tai tiesiogiai būtų nurodyta prie konkretaus pasiūlymo.

2. Atskirų paslaugų teikimo sąlygos, kainos, jų turinys, aprašymas, charakteristikos, terminai, teikimo ir mokėjimo už jas tvarka yra nustatomos konkrečių paslaugų aprašymuose, t.y. atskirai prie kiekvienos paslaugos.

3. Kuponu įsigyta paslauga galima pasinaudoti per kupone nurodytą terminą. Kuponu galiojimo terminas nurodomas paslaugos aprašyme ir ant kupono. Kuponu turėtoju praleidus jame nurodytą terminą, paslaugų teikėjo ir platintojo prievolė pasibaigia. Tokiu atveju paslaugų teikėjas gali (bet neprivalo) pratęsti galiojimo terminą ar priimti kuponą ir grąžinti pinigus tik geranoriškai susitarus. Nepanaudota kupono vertės dalis negrąžinama. Atsiskaitant pateiktas kuponas yra paimamas ir negrąžinamas.

4. Pirkėjas, įsigydamas kuponą, patvirtina, jog susipažino ir sutinka su šiomis kupono įsigijimo ir naudojimo taisyklėmis. Platintojas pasilieka teisę bet kuriuo metu keisti kupono naudojimo taisykles, kurios įsigalioja nuo jų paskelbimo interneto svetainėje www.bilietai.lt, tačiau Pirkėjui taikomos kupono įsigijimo metu galiojusios taisyklės. Pirkėjams rekomenduojama visuomet susipažinti su naujausiomis kupono naudojimo taisyklėmis interneto svetainėje www.bilietai.lt.

5. Kuponas negali būti gražinamas, pratęsiamas, keičiamas į naują (pametus ar kitaip praradus) ar keičiamas į grynuosius pinigus, išskyrus pirkėjo teisę atsisakyti nuotoliniu būdu įsigyto kupono.

6. Pirkėjas turi teisę atsisakyti www.bilietai.lt sudarytos kupono pirkimo – pardavimo sutarties, pranešdamas apie tai raštu UAB „Nacionalinis bilietų platintojas“ ar paslaugos pardavėjui per 14 dienų nuo kupono įsigijimo dienos. Pirkėjo teisė atsisakyti nuotolinės sutarties netaikoma šioms sutartims: 1) paslaugų sutartims, pagal kurias paslaugos vartotojui visiškai suteiktos, jeigu prieš paslaugų teikimą buvo gautas vartotojo aiškus sutikimas ir pripažinimas, kad jis neteks teisės atsisakyti sutarties, kai verslininkas visiškai įvykdys sutartį; 2) sutartims, pagal kurias teikiamų paslaugų kaina priklauso nuo finansų rinkos svyravimų; 3) sutartims dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios gaminamos atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą, arba dėl prekių, kurios yra aiškiai pritaikytos vartotojo asmeninėms reikmėms; 4) sutartims, sudarytomis vartotojui pateikus verslininkui konkretų prašymą dėl šio atvykimo tam, kad būtų atlikti skubaus remonto ar priežiūros darbai. Jeigu šiuo atveju verslininkas suteikia daugiau papildomų paslaugų, negu vartotojas konkrečiai nurodė, arba parduoda daugiau papildomų prekių, negu būtina remonto ar priežiūros darbams atlikti, toms papildomoms paslaugoms ar prekėms taikoma teisė atsisakyti sutarties; 5) sutartims dėl laikraščių, periodinių leidinių ar žurnalų pristatymo, išskyrus sutartis dėl šių leidinių prenumeratos; 6) sutartims dėl apgyvendinimo, prekių vežimo, automobilių nuomos, viešojo maitinimo ar laisvalaikio paslaugų, jeigu sutartyje nustatyta konkreti paslaugų teikimo data ar laikotarpis; 7) sutartims dėl skaitmeninio turinio teikimo, jeigu skaitmeninio turinio teikimas buvo pradėtas vartotojui iš anksto aiškiai sutikus ir pripažinus, kad dėl to jis praras teisę atsisakyti sutarties.

V. GINČŲ SPRENDIMO TVARKA

Visi ginčai su „Bilietai.lt“ sprendžiami derybų būdu. Jei derybomis nepavyksta išspręsti kilusių ginčų, jie yra sprendžiami Lietuvos Respublikos teismuose vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais.

Ginčus su vartotojais neteisėtine tvarka sprendžia Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba.

Prašymą/skundą dėl mūsų tinklapyje įsigytos prekės ar paslaugos galite pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, el. p. tarnyba@vvtat.lt, tel. 8 5 262 67 51, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainėje www.vvtat.lt, jos teritoriniams padaliniams apskrityse - <http://www.vvtat.lt/index.php?470187665>) ar užpildyti prašymą EGS platformoje <http://ec.europa.eu/odr/>.

VI. INTERNETNĖS BILJETŲ PARDUOTUVĖS WWW.BILIETAI.LT NAUDOJIMOSI TAISYKLĖS

Bendrosios nuostatos

Šios sutarties (toliau - **Sutartis**) šalimis yra uždaroji akcinė bendrovė „Nacionalinis bilietų platintojas“ kaip elektroninės prekybos sistemos „Bilietai.lt“ administratorius (toliau – **Tarpininkas**) iš vienos pusės ir fizinis arba juridinis asmuo, perkantis bilietus ar kuponus elektroninės prekybos

sistemoje „Bilietai.lt“ (toliau – **Pirkėjas**).

Sutarties įsigaliojimas

Sutartis tarp Pirkėjo ir Tarpininko laikoma sudaryta nuo to momento, kai „Bilietai.lt“ Pirkėjas, suformavęs užsakymą prekių krepšelyje, sutinka su naudojimosi sąlygomis ir apmoka užsakymą.

Pirkėjo teisės

Pirkėjas turi teisę reikalauti savalaikio ir tinkamo užsakytų bilietų ar kuponų pardavimo ir pristatymo, išskyrus atvejus numatytus šioje sutartyje.

Pirkėjas įsipareigoja

Jeigu pasikeičia Pirkėjo registracijos formoje pateikti duomenys, Pirkėjas privalo nedelsdamas juos atnaujinti, o įsigydamas bilietus ar kuponus be registracijos privalo nurodyti teisingus duomenis, už kurių tikslumą yra atsakingas pats Pirkėjas. Pirkėjas, naudodamasis „Bilietai.lt“, sutinka su Sutarties taisyklėmis ir privalo jų laikytis.

Tarpininko teisės

Jei Pirkėjas bando pakenkti „Bilietai.lt“ darbui ar stabiliam veikimui, Tarpininkas gali be išankstinio perspėjimo apriboti, sustabdyti Pirkėjui galimybę naudotis „Bilietai.lt“ arba išskirtiniais atvejais panaikinti Pirkėjo registraciją.

Tarpininkas turi teisę atsisakyti parduoti ir pristatyti bilietus ar kuponus, jei registracijos, bilietų ar kuponų užsakymo ir apmokėjimo metu ar vėliau buvo pateikti melagingi, netikslūs, klaidinantys ar ne visi reikalaujami duomenys.

Tarpininkas gali vienašališkai pakeisti šių taisyklių sąlygas. Pirkėjui galioja pirkimo momentu paskelbtos ir galiojusios taisyklių sąlygos.

Paslaugų kaina ir atsiskaitymo tvarka

Pirkėjo perkamų bilietų ar kuponų kaina pateikiama elektroninės prekybos sistemoje „Bilietai.lt“ prieš pasirenkant Pirkėjo krepšelio apmokėjimo būdą. Bilietų, kuponų ir/ar kitų paslaugų kainos yra pateikiamos atskirai. Kainos nurodytos su PVM.

Šalių atsakomybė

Dėl savo įsipareigojimų nevykdymo arba netinkamo vykdymo Šalys atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Pirkėjas atsako už pateikiamų duomenų teisingumą. Tarpininkas neatsako už savalaikį ir tinkamą šios Sutarties vykdymą, jei registracijos, bilietų ar kuponų užsakymo ir apmokėjimo metu ar vėliau buvo pateikti melagingi, netikslūs, klaidinantys ar ne visi reikalaujami duomenys. Tokiu atveju

atsakomybę už pateiktų duomenų išsamumą bei tikslumą atsako Pirkėjas. Tarpininkas taip pat neatsako už bilietų ar kuponų pardavimo metu ne dėl jo kaltės atsiradusius sutrikimus ir/ar asmenų bei trečiųjų asmenų patirtą žalą.

Duomenų tvarkymo taisyklės

Vartotojo registracijos anketos pildymo metu Pirkėjas privalo pateikti išsamius ir teisingus duomenis. Jeigu registracijos, bilietų užsakymo ir apmokėjimo metu ar vėliau buvo pateikti melagingi, netikslūs, klaidinantys ar ne visi reikalaujami duomenys, Tarpininkas neatsako už savalaikį ir tinkamą šios Sutarties vykdymą. Neapribojant to, kas išdėstyta, bet kuris lankytojas arba Pirkėjas besąlygiškai sutinka, kad Tarpininkas gali tvarkyti jo(s) asmens duomenis laikydamasis Lietuvos Respublikos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų. Pagal šias sąlygas Tarpininkas gali tvarkyti tiksliai lankytojo arba Pirkėjo asmens duomenis, kuriuos ji(s) pateikė pirkdama(s) bilietus ar registruodamasi(s) vartotoju Tarpininko elektroninės bilietų prekybos sistemoje. Šių sąlygų kontekste vienintelis asmens duomenų tvarkymo tikslas yra Tarpininko elektroninės bilietų prekybos sistemos adresu www.bilietai.lt administravimas, įskaitant informavimą apie Tarpininko vykdomas akcijas, jeigu vartotojas užsiprenumeravo naujienlaiškį ir davė išankstinį sutikimą dėl jo asmens duomenų tvarkymo rinkodaros tikslais. Tarpininkas pirmiau paminėtais tikslais turės teisę perduoti asmens duomenis įmonių grupės, kuriai priklauso Tarpininkas, kitoms įmonėms arba perduoti asmens duomenis Tarpininko bilietų pardavimo sistemos verslą įsigijusiai trečiajai šaliai, tiek įsikūrusiems Europos Sąjungoje, tiek už jos ribų. Vartotojas turi teisę bet kada atsisakyti naujienlaiškio prenumeratos laikydamasis www.bilietai.lt ir Tarpininko naujienlaiškiuose nurodytų instrukcijų. Vartotojas turi teisę susipažinti su savo asmens duomenimis ir teisę reikalauti ištaisyti neteisingus, neišsamius, netikslius savo asmens duomenis kreipdamasis į Tarpininką. Visus Tarpininko kontaktinius duomenis galima rasti adresu www.bilietai.lt.

Konfidencialumas

Tarpininkas įsipareigoja laikyti paslapyje ir neatskleisti tretiesiems asmenims (išskyrus renginių paslaugas teikiančius trečiuosius asmenis, kai tai yra būtina, siekiant užtikrinti tinkamą ir savalaikį paslaugų pardavimą ir pristatymą) Pirkėjo užsakymo anketoje pateikiamų duomenų.

Sutartyje numatyti įsipareigojimai netaikomi kai Pirkėjo duomenų atskleidimas yra būtinas Lietuvos Respublikos teisės aktuose numatytais atvejais.

Baigiamosios nuostatos

Visus raštus, pranešimus ir kitus dokumentus Šalys viena kitai įsipareigoja siųsti elektroniniu paštu arba pateikti raštu, kai tai būtina Sutartyje nurodytais atvejais. Pirkėjo rekvizitai pateikiami užsakymo anketoje.