PATVIRTINTA
Kretingos rajono švietimo centro direktoriaus
2026-05-11 įsakymu Nr. V1-103

KRETINGOS RAJONO ŠVIETIMO CENTRO TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO BILIETŲ ĮSIGIJIMO IR NAUDOJIMO, LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Šis tvarkos aprašas nustato Kretingos rajono švietimo centro (toliau – **Centras**) Turizmo informacijos centro (toliau – **TIC**) bilietų ir (ar) registracijų į **TIC** organizuojamas ekskursijas, pažintinius turus, edukacijas, renginius ir kitas turizmo paslaugas (toliau – Paslaugos) įsigijimo, naudojimo, lankytojų aptarnavimo, bilietų kontrolės, pinigų grąžinimo ir asmens duomenų tvarkymo tvarką, kai Paslaugos parduodamos e. parduotuvėje https://parduotuve.kretingosrsc.lt/.

1.2. Tvarkos aprašas taikomas Centro darbuotojams, teikiantiems Paslaugas ir asmenims, perkantiems Paslaugą e. parduotuvėje.

1.3. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos teisės aktais, įskaitant: Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679 (BDAR); Lietuvos Respublikos civilinį kodeksą; Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymą; Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymą; Lietuvos Respublikos turizmo įstatymą; Lietuvos Respublikos biudžetinių įstaigų įstatymą; Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir kitus susijusius teisės aktus.

1.4. Jeigu konkrečios Paslaugos aprašyme e. parduotuvėje nustatytos papildomos sąlygos (pvz., minimalus dalyvių skaičius, amžiaus ribojimai, įrangos ar aprangos reikalavimai, paslaugos trukmė, susitikimo vieta), lankytojas privalo jų laikytis. Esant neatitikimams, pirmiausia taikomos konkrečios Paslaugos aprašymo sąlygos.

1.5. Pagrindinės šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

1.5.1. **Bilietas** – dokumentas (įskaitant elektroninį), patvirtinantis apmokėjimą ir teisę dalyvauti konkrečioje Paslaugoje, nurodyta data ir laiku.

1.5.2. **E. parduotuvė** – interneto svetainės https://parduotuve.kretingosrsc.lt/ dalis, skirta Paslaugoms įsigyti.

1.5.3. **Užsakymas** – lankytojo pateiktas pasirinktos Paslaugos įsigijimo prašymas, patvirtintas apmokėjimu ir TIC išduotu bilietu.

1.5.4. **Mokėjimo paslaugų teikėjas** – trečioji šalis, per kurią atliekami atsiskaitymai e. parduotuvėje (nurodoma pirkimo metu).

2. BILIETŲ ĮSIGIJIMAS E. PARDUOTUVĖJE

2.1. Lankytojas, pirkdamas bilietą e. parduotuvėje, privalo įsitikinti, kad pasirinko tinkamą Paslaugą, datą ir laiką, lankytojų kategorijas (jei taikoma) bei jų kiekį.

2.2. Pasirinkęs Paslaugą, lankytojas pateikia pirkimui reikalingus duomenis (vardą, pavardę ar įmonės duomenis, el. pašto adresą, telefono numerį ir kt., jei tai numatyta), patikrina krepšelio informaciją ir atlieka apmokėjimą.

2.3. Jei pasirenkama funkcija „Reikalinga sąskaita faktūra“, sąskaita faktūra parengiama pagal pirkėjo pateiktus duomenis ir išsiunčiama kartu su bilietu.

2.4. Apmokėjimas vykdomas per mokėjimo paslaugų teikėjo sistemą. Po sėkmingo apmokėjimo patvirtinimo bilietas išsiunčiamas lankytojo nurodytu el. pašto adresu.

2.5. Lankytojas atsako už teisingų kontaktinių duomenų pateikimą ir bilieto išsaugojimą. Jei bilietas negaunamas, lankytojas patikrina el. pašto šlamšto aplanką ir, prireikus, kreipiasi į TIC nurodytais kontaktais.

3. BILIETŲ NAUDOJIMO TAISYKLĖS

3.1. Bilietas galioja tik jame nurodytai Paslaugai, konkrečia data ir laiku.

3.2. Lankytojui rekomenduojama atvykti į susitikimo vietą ne vėliau kaip 10–15 minučių iki Paslaugos pradžios, jei Paslaugos aprašyme nenurodyta kitaip.

3.3. Bilietas pateikiamas TIC atstovui prieš Paslaugos pradžią spausdintu arba elektroniniu formatu, kad būtų galima aiškiai matyti identifikavimo kodą (pvz., QR kodą) ir bilieto duomenis.

3.4. Pavėlavus, TIC pasilieka teisę neprijungti lankytojo prie grupės, jei tai trukdytų Paslaugos kokybei, saugumui ar maršruto eigai. Tokiu atveju sumokėta suma negrąžinama, išskyrus atvejus, kai Paslaugos aprašyme nurodyta kitaip.

4. BILIETŲ KEITIMAS, PINIGŲ GRĄŽINIMAS

4.1. Lankytojas, pirkdamas bilietą, sudaro nuotolinę paslaugų teikimo sutartį. Tais atvejais, kai Paslauga priskiriama laisvalaikio paslaugoms ir teikiama konkrečią datą ar laikotarpiu, atsisakymo teisė per 14 dienų netaikoma (LR civilinio kodekso 6.228-10 str.).

4.2. Bilietai paprastai nekeičiami ir pinigai negrąžinami, išskyrus atvejus, nurodytus šiame tvarkos apraše arba konkrečios Paslaugos aprašyme.

4.3. TIC iniciatyva atšaukus Paslaugą (pvz., dėl saugumo, force majeure, gido negalėjimo dalyvauti, nesurinkus minimalaus dalyvių skaičiaus ar kitų objektyvių priežasčių), lankytojui pasiūloma:

4.3.1. perkelti dalyvavimą į kitą datą / laiką;

4.3.2. grąžinti sumokėtą sumą už neįvykusią Paslaugą.

4.4. Pinigai už atšauktą Paslaugą grąžinami į tą pačią mokėjimo priemonę, kuria buvo atsiskaityta, jei tai įmanoma, ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo sprendimo grąžinti lėšas priėmimo.

4.5. Lankytojo iniciatyva atsisakius dalyvauti, galimas šis sprendimas (jei Paslaugos aprašyme nenurodyta kitaip):

4.5.1. pranešus TIC ne vėliau kaip prieš 48 val. iki Paslaugos pradžios, bilietas gali būti perkeltas į kitą datą (vieną kartą);

4.6. Jei Paslauga apima trečiųjų šalių paslaugas (pvz., įėjimo bilietus, rezervacijas ar kitus iš anksto apmokamus elementus), pinigų grąžinimas gali būti ribojamas pagal trečiųjų šalių taikomas sąlygas.

4.7. Prašymas dėl pinigų grąžinimo ar dalyvavimo perkėlimo teikiamas laisvos formos arba pagal 1 priede pateiktą formą, nurodant užsakymo numerį, Paslaugos pavadinimą, datą, pirkėjo duomenis ir kontaktus.

5. BILIETŲ KONTROLĖ IR DALYVIŲ REGISTRACIJA

5.1. Bilietų kontrolę vykdo TIC atstovas prieš Paslaugos pradžią arba Paslaugos metu, pagal Paslaugos pobūdį.

5.2. Bilietas žymimas kaip panaudotas vieną kartą ir galioja vienam asmeniui, jei Paslaugos aprašyme nenurodyta kitaip.

5.3. TIC turi teisę patikrinti bilieto pirkimo dokumentą (e. sąskaitą ar pavedimo kopiją), jei kyla pagrįstų abejonių dėl bilieto apmokėjimo ar autentiškumo.

6. LANKYTOJŲ APTARNAVIMO IR ELGESIO TAISYKLĖS PASLAUGŲ METU

6.1. Lankytojas privalo laikytis TIC atstovų nurodymų, maršruto taisyklių, saugos reikalavimų, viešosios tvarkos ir gerbti kitus Paslaugos dalyvius.

6.2. Tėvai, globėjai ar lydintys asmenys atsako už nepilnamečių asmenų elgesį ir saugumą Paslaugos metu.

6.3. Lankytojas privalo pasirūpinti tinkamu pasirengimu pagal Paslaugos pobūdį (apranga, avalynė ir kt.), o sveikatos būklę ir galimybes dalyvauti įvertina savarankiškai.

6.4. Asmenys, esantys neblaivūs ar apsvaigę nuo psichotropinių medžiagų, neaptarnaujami ir gali būti neįleidžiami / pašalinami iš Paslaugos. Tokiu atveju pinigai negrąžinami.

6.5. Draudžiama tyčia trukdyti Paslaugos teikimui, naudoti smurtą ar grasinimus, gadinti turtą, šiukšlinti, nesilaikyti kultūros paveldo ar gamtos apsaugos reikalavimų.

6.6. Paslaugų metu gali būti fotografuojama ar filmuojama viešinimo tikslais. Jei lankytojas nesutinka būti fotografuojamas ar filmuojamas, jis privalo apie tai informuoti TIC atstovą prieš Paslaugos pradžią.

7. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

7.1. Duomenų valdytojas – Kretingos rajono švietimo centras (juridinio asmens kodas 195175933), buveinės adresas J. Pabrėžos g. 8, LT-97129 Kretinga. Kontaktai: tel. +370 674 13639, el. p. svietimocentras@kretingosrsc.lt.

7.2. Asmens duomenys tvarkomi bilietų pardavimo, Paslaugų organizavimo, lankytojų informavimo, apskaitos dokumentų išrašymo ir teisėtų interesų (pvz., ginčų nagrinėjimo) tikslais, laikantis BDAR ir kitų teisės aktų.

7.3. Asmens duomenys gali būti perduodami mokėjimo paslaugų teikėjui, IT paslaugų teikėjams ar kitiems paslaugų teikėjams tiek, kiek tai būtina Paslaugai suteikti, taip pat valstybės institucijoms, kai pareiga kyla iš teisės aktų.

7.4. Išsamesnė informacija apie tvarkomus asmens duomenis, saugojimo terminus ir duomenų subjektų teises pateikiama Kretingos rajono švietimo centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėse, skelbiamose https://kretingosrsc.lt/asmens-duomenu-apsauga/.

8. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

8.1. Lankytojas, įsigydamas bilietą e. parduotuvėje, patvirtina, kad susipažino su šiuo tvarkos aprašu ir su juo sutinka.

8.2. TIC pasilieka teisę keisti tvarkos aprašą. Aktualioji redakcija skelbiama e. parduotuvėje.

8.3. Ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus susitarti, ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

_____

Kretingos rajono švietimo centro
bilietų įsigijimo ir naudojimo,
lankytojų aptarnavimo tvarkos aprašo
1 priedas

PRAŠYMAS DĖL BILIETO GRĄŽINIMO / DALYVAVIMO PERKĖLIMO

1. Pirkėjo vardas, pavardė / įmonės pavadinimas:

_____

2. Kontaktai (tel., el. paštas):

_____

3. Užsakymo numeris:

_____

4. Paslaugos pavadinimas:

_____

5. Paslaugos data ir laikas:

_____

6. Prašymo esmė (pažymėti): grąžinti lėšas / perkelti dalyvavimą _____

7. Priežastis / paaiškinimas:

_____

_____

_____

_____

Data: _____

Vardas, pavardė, parašas:_____