

PATVIRTNTA
VšĮ Lazdijų kultūros centro diretoriaus
2017 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr.V-56

VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS LAZDIJŲ KULTŪROS CENTRO VARTOTOJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojams teikiamų paslaugų taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja viešosios įstaigos Lazdijų kultūros centro (toliau – Centro) teikiamų paslaugų bendrą tvarką.
2. Lazdijų kultūros centras – viešoji įstaiga, (adresas Vilniaus g. 6, Lazdijai, įstaigos kodas 165438848). Lazdijų kultūros centro steigėjas - Lazdijų rajono savivaldybė.
3. Centro Vartotojams teikiamų paslaugų įkainiai yra patvirtinti Lazdijų rajono savivaldybės tarybos sprendimu.
4. Taisyklės nustato Vartotojų ir paslaugų teikėjų teises, pareigas, atsakomybę bei paslaugų teikimo principus.
5. Vartotojas – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi centro teikiamomis paslaugomis įsigijęs bilietai, gavęs įstaigos administracijos leidimą ar kitais Centro nustatytais būdais pateko į Centro patalpas bei naudojasi su Centru sudaryta paslaugų teikimo sutartimi arba bilietu įsigijimu asmeniniams poreikiams, nesusijusiems su verslu.
6. Paslaugos teikėjas – Centras, teikiantis šioje tvarkoje numatytas paslaugas.
7. Šios taisyklės nusako Centro lankytojų aptarnavimo (paslaugų teikimo) tvarką, privalomuosiuos saugumo, higienos ir kitus reikalavimus lankytojams, Centro lankytojų teises, pareigas bei jų atsakomybės ribas, bilietu, papildomų paslaugų teikimo sąlygas. Centro taisyklės sudarytos siekiant užtikrinti kiekvieno lankytojo kultūringą laisvalaikį, išvengti nesusipratimų, traumų ar praradimų.
8. Šios taisyklės yra taikomos visiems vartotojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas vartotojas privalo laikytis šiose taisyklėse nustatytau reikalavimų.
9. Centras privalo užtikrinti, kad vartotojui (lankytojui) būtų suteikta ši informacija: Centro pavadinimas, buveinė (adresas), telefono numeris, elektroninio pašto, internetinio tinklapio adresas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie Centrą, įstaigos kodas, duomenys apie įstaigos (Centro) teisinę formą ir teisinį statusą, taip pat duomenys apie Centro veiklą.
10. Teisė naudotis Centro teikiamomis paslaugomis turi visų amžiaus grupių asmenys, išskyrus šiose taisyklėse numatytas išimtis.
 11. Centro lankymo išimtys (draudžiama lankytis):
 - 11.1. infekcinėmis ligomis serganties asmenims;
 - 11.2. asmenims, apsvaigusiems nuo alkoholio, narkotinių ar kitų psichotropinių medžiagų;
 - 11.3. asmenims su kitais negalavimais, kurie kelia grėsmę savo ar kitų lankytojų sveikatai ir saugumui;
 - 11.4. asmenims, kurių elgesys kelia pavogą Centrui, jo saugumui ir higieninei būklei arba prieštarauja visuomenėje priimtomis gero elgesio taisykliems.
 12. Vaikai iki 10 metų gali lankytis Centre tik lydimi juos prižiūrinčių suaugusiųjų asmenų, kurie atsako už jų saugumą. Suaugęs asmuo turi būti vyresnis nei 18 metų ir prisinti visišką atsakomybę už prižiūrimų vaikų elgesį, šių Taisyklių laikymąsi.
 13. Negalių turintys asmenys, kuriems dėl jų negalios reikalinga kito asmens priežiūra, Centre gali lankytis tik lydimi jų prižiūrinčio asmens ir iš anksto informavus administraciją.
 14. Centras gali būti laikinai uždarytas, atliekant techninę profilaktiką, kitus techninės priežiūros darbus ir kitais Centro veiklai reikalingais atvejais, apie tai įspėjus viešoje erdvėje (ar kitaip prieinamai Centro lankytojams).

15. Centro lankytojai privalo palikti Centro patalpas po renginio praėjusius vienai valandai arba nedelsiant po Centro personalo nurodymo.

II. PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS, BILIEΤŲ PARDAVIMO IR JŲ REZERVAVIMO TVARKA

16. Centras Vartotojams teikia tokias paslaugas:

- 16.1. parduoda bilietaus į Centro organizuojamus renginius;
- 16.2. vykdo kitų organizacijų bilietu platinimo paslaugas.

17. Bilietu pardavimas:

- 17.1. Centro bilietai yra platinami Centro bilietu kasoje ir padalinių kasose;
- 17.2. Centro kasa dirba patvirtintu grafiku, kuris skelbiamas internatiname puslapyje ir iškabintas prie jėjimo.
- 17.3. Centro kasoje lankytojai bilietus gali įsigyti mokėdami grynaisiais pinigais.
- 17.4. Vieną valandą prieš renginio pradžią bilietai parduodami tik į tos dienos renginį.
- 17.5. Perkant bilietus Centro kasoje, aptarnavimo mokestis netaikomas.
- 17.6. Bilietai Centro kasoje, esančioje Centro patalpose Vilniaus g. 6, gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių, švenčių ir poilsio dienomis ir kt. nenumatytais atvejais (iš anksto pranešus Centro internetinėje svetainėje).

18. Centre yra teikiamas šios paslaugos:

- 18.1. Pramoginių renginių atlikimo paslaugas;
- 18.2. Vakaronių , koncertų paslaugas;
- 18.3. Patalpų nuomos paslaugas;
- 18.4. Muzikos įrašų paslaugas;
- 18.5. Renginių vedimo paslaugas;
- 18.6. Scenarijų ruošimo paslaugas;
- 18.7. Kopijavimo paslaugas;
- 18.8. Filmavimo paslaugas;
- 18.9. Maketavimo paslaugas;
- 18.10. Atvirukų (pieštų ranka) gamybos paslaugas;
- 18.11. Meninės veiklos kolektyvų programų užsakymo paslaugas;
- 18.12. Įgarsinimo ir apšvietimo aparatūros nuomos paslaugas;
- 18.13. Sceninės pakylos nuomos paslaugas;
- 18.14. Transporto priemonių nuomos paslaugas;
- 18.15. Kalėdų senelio paslaugas;
- 18.16. Kalėdų senelio rūbų nuomos paslaugas;
- 18.17. Diskotekų vedimo paslaugas.

19. Taikomos paslaugų kainų išimtys, atsižvelgiant į Lazdijų rajono savivaldybės tarybos sprendimus ir rekomendacijas:

20. Centro ir Vartotojo sudaryta rašytinė paslaugų sutartis įsigalioja tą dieną, kai ją pasirašo abi paslaugų sutarties šalys ir patvirtina antspaudais (kai Vartotojas yra juridinis asmuo ir jo steigimo dokumentuose nurodyta, kad turi antspaudą). Jei sandoris sudaromas žodžiu (šiuo taisykliu 5 punktas), šalių įsipareigojimai pradeda veikti Vartotojui įsigijus bilietai.
21. Rašytinės paslaugų sutarties priedai ir pakeitimai yra sudedamoji paslaugų sutarties dalis ir turi būti šalių pasirašyti ir patvirtinti antspaudais (jei Vartotojas yra juridinis asmuo ir turi antspaudą).
22. Paslaugų sutartis sudaroma tiek egzempliorių, kiek yra šalių, kiekvienai šaliai tenka po vieną egzempliorių. Visi egzemplioriai turi vienodą teisinę galią. Paslaugų teikimo sąlygos gali būti keičiamos tik rašytiniu šalių susitarimu.

23. Bet kuri centro su Vartotoju sudaryta paslaugų sutartis ir visa su jos sudarymu ir sąlygų vykdymu susijusi korespondencija yra konfidenciali.
24. Šalims draudžiamą atskleisti tretiesiems asmenims bet kokią informaciją, sužinomą sudarant bet kurią paslaugą ar kitą sutartį ar vykdant jos sąlygas. Informacija gali būti teikiama tik Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais atvejais ir tvarka. Šis draudimas yra neterminuotas ir lieka galioti pasibaigus minėtos sutarties galiojimui.
25. Paslaugų teikimo sąlygos, kaip mokėjimo terminai, įkainiai, kiekiai, individualios paslaugų teikimo ypatybės numatomos rašytinėje sutartyje, jei nenurodytos šiose taisyklėse.
26. Už paslaugas Vartotojas atsiskaito laiku, pagal Centro pateiktą mokėjimo dokumentą, sutartyje numatytais terminais ir tvarka.

III. VARTOTOJŲ IR PASLAUGOS TEIKĖJO TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

27. Vartotojo (lankytojų, žiūrovų) teisės:
 - 27.1. savo nuožiūra įsigyti siūlomas paslaugas;
 - 27.2. vartotojui pageidaujant, gauti valstybine kalba raštu teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie siūlomas paslaugas, jų kainas iki įsigyjant paslaugas;
 - 27.3. pareikšti pretenziją dėl netinkamos paslaugų kokybės;
 - 27.4. pranešti paslaugos teikėjui dėl paslaugos teikimo sąlygų pakeitimo ar kitų teikiamas paslaugos sąlygų vykdymo, kai paslauga jau teikiama, jeigu tokie pakeitimai yra įmanomi;
 - 27.5. nutraukti paslaugos teikimą bet kuriuo metu, sumokėjus paslaugos teikėjui už suteiktą paslaugą ir atlyginus kitas su paslaugos teikimu susijusias išlaidas (jei tokį buvo), kurias paslaugų teikėjas teikdamas paslaugas padarė iki pranešimo apie paslaugos teikimo nutraukimą gavimo.
28. Vartotojo (lankytojų, žiūrovų) pareigos:
 - 28.1. Centro personalo prašymu pateikti paslaugos įsigijimą liudijanti dokumentą (bilieta, sutartį ar kt.);
 - 28.2. nevėluoti į renginio pradžią;
 - 28.3. nekelti triukšmo renginio metu ir netrukdyti kitiems lankytojams/žiūrovams ir atlikėjams scenoje ir aptarnaujančiam personalui;
 - 28.4. koncertų/renginių metu laikytis Centro vidaus taisyklių, šių taisyklių nuostatų, personalo nurodymų;
 - 28.5. tausoti Centro turtą;
 - 28.6. Centro patalpose nerūkyti;
 - 28.7. koncertų/renginių metu nefotografuoti, nefilmuoti, nejsinešti į salę maisto ar gėrimų, nebent tai reikalinga dėl medicininių priežasčių, netrukdyti atlikėjams ar kitiems klausytojams, nesinaudoti mobiliuoju telefonu ar kompiuteriu.
29. Žiūrovas, pametęs rūbinės numerėlį, apie tai nedelsdamas informuoja rūbinės personalą (žiūrovas, pranešęs apie numerėlio dingimą, į rūbinę atiduotus drabužius, atsiima visiems lankytojams išėjus iš Centro patalpų), surašomas atitinkamas dokumentas, kurimame fiksuojamas rūbinės numerėlio pametimas ar dingimas ir lankytojo drabužių grąžinimas. Už pamestą rūbinės numerėlį žiūrovas sumoka jo kainą.
30. Rūbinė atidaroma 1 val. prieš renginį. Už daiktus, paliktus drabužiuose, Centro administracija neatsako.
31. Lankytojas renginio metu pažeidęs viešąją tvarką, gali būti paprašytas palikti Centrą, ir jam negrąžinami pinigai už bilieta.
32. Bilieta ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Centrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
33. Centras turi teisę neįleisti į renginį, jei bilietas buvo pamestas ar dėl žiūrovo kaltės nepataisomai sugadintas.
34. Iki mokyklinio amžiaus vaikai gali būti neleidžiami į vakarinus koncertus ir renginius.
35. Paslaugos teikėjo pareigos:

- 35.1. teikti paslaugas Vartotojams laikydamasis teisės aktų reikalavimų bei šių Taisyklių nuostatų;
- 35.2. prieš suteikiant paslaugą, suteikti Vartotojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su teikiamų paslaugų prigimtimi, jų teikimo sąlygomis, paslaugų kaina, paslaugų teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos Vartotojo apsisprendimui gauti paslaugą;
- 35.3. operatyviai paskelbti apie koncertų/renginių datą, atlikėjų pakeitimų savo interneto svetainėje, taip pat kitose viešojo informavimo priemonėse pagal galimybes;
- 35.4. gerbti Vartotojų interesus ir mandagiai juos aptarnauti.
36. Paslaugos teikėjo teisės:
- 36.1. jei Vartotojo nurodymai prieštarauja įstatymams, šioms Taisykliems, standartams, profesinės veiklos etikai, Paslaugų teikėjas turi teisę atsisakyti vykdyti tokius Vartotojo nurodymus /pageidavimus, taip pat pareikalauti palikti centro patalpas be galimybės grąžinti už bilietai sumokėtus pinigus;
- 36.2. neįleisti bilietai įsigijusio Vartotojo į salę po trečio skambučio – vėluojančio į renginį;
- 36.3. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Centro tvarką, kelti pavojų kitų lankytojų ar atlikėjų saugumui, patalpų būklei ar prieštarautų visuomenėje priimoms elgesio normoms;
- 36.4. keisti koncertų/renginių datas, atlikėjus, taip pat ne dėl centro kaltės viešai neatlikti koncerto dėl techninių priežasčių, atlikėjų ligos, traumos ir kt;
- 36.5. keisti viešai atliekamų mėnesio renginių planą, koncertinius pasirodymus dėl atlikėjų traumų, ligų ir kt.;
- 36.6. Paslaugos teikėjas turi ir kitas Lietuvos Respublikos civilinio kodekso bei kitų teisės aktų nustatytas teises ir pareigas;
- 36.7. Paslaugos teikėjas turi teisę pašalinti iš Centro lankytojus/vartotojus, kurie pažeidžia viešosios tvarkos taisykles, nepaiso Centro patalpose išdėstytyų įspėjamujų ženklų, iškabose nurodytų reikalavimų, nevykdo teisėtų personalo nurodymų. Tokiu atveju pinigai lankytojams nėra grąžinami;
- 36.8. Paslaugos teikėjas neatsako už trečiųjų šalių centro vardu suteiktų paslaugų kokybę. Paslaugos teikėjas neatsako, jei bilietas buvo pamestas, ar dėl Vartotojo kaltės negrįžtamai sugadintas.
- 36.9. Paslaugos teikėjas turi teisę suteikti Centro patalpas nemokamai arba kompensuojant faktines išlaidas valstybinių, miesto švenčių ir kitų reikšmingų miestui renginių organizavimui.
- 36.10. Rekomendacijas Centro direktoriui raštu pateikia Lazdijų rajono savivaldybės administracija.
- 36.11. Paslaugos teikėjas turi teisę suteikti patalpas nemokamai arba kompensuojant faktines eksplotacines išlaidas kultūros, šeitimų, socialinių paslaugų organizacijoms pagal bendradarbiaimo ar partnerystės sutartis.

IV. BILIETUOSE TEIKIAMA INFORMACIJA, BILIETŲ ĮSIGIJIMAS, KEITIMAS IR GRĀŽINIMAS, TAIKOMOS NUOLAIDOS

37. Bilietai ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Centrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
38. Bilietu į Centro organizuojamus renginius įsigijimo sąlygos:
- 38.1. Centro bilietu kainos yra patvirtintos Lazdijų rajono savivaldybės tarybos sprendimu;
- 38.2. Bilietus į Centro organizuojamus koncertus/ renginius galima įsigyti Centro ir kitose Centro bilietais platinančiose kasoje nuo koncerto paskelbimo datos iki renginio pradžios mokant grynaisiais pinigais.
- 38.3. Į mokamus renginius vartotojai įleidžiami tik su bilietais;

- 38.4. Vaikai iki 5 metų (neužimant papildomos vienos) į profesionaliojo meno ir pramoginius centro organizuojamus renginius įleidžiami nemokamai su prižiūrinčiu asmeniu;
- 38.5. Ant parduodamų bilietai blankų esanti informacija pateikiama lietuvių kalba, nurodomas paslaugos teikėjo pavadinimas, paslaugos kaina, koncerto/renginio data, laikas, pavadinimas, Vartotojui skirta vieta.
39. Bilietai į kitą organizaciją organizuojamus koncertus/ renginius galima įsigyti Centro ir kitose Centro bilietai platinančiose kasoje nuo koncerto paskelbimo datos iki renginio pradžios mokant grynaisiais pinigais.
40. Bilietai į kitą organizaciją organizuojamus koncertus / renginius taip pat parduodami internetu per bilietai platintojų elektronines sistemas. Papildomos bilietai įsigijimo sąlygos (papildomi mokesčiai, įsigijimo terminai ar kt.) nurodomi interneto svetainėje pateiktoje informacijoje apie koncertą / renginį.
41. Bilietai į Centro ir kitą organizaciją organizuojamus koncertus/ renginius gali būti rezervuojami (iki 10 vnt.). Rezervacijos priimamos telefonu. Rezervuotus bilietai privaloma atsiimti likus 2 dienoms iki renginio.
42. Įsigyti bilietai nekeičiamai ir nepriimami atgal į kasą išskyrus tuos atvejus, kai renginys nukeliamas arba atšaukiamas.
43. Atšaukus koncertą / renginį, bilietai grąžinami toje kasoje, kurioje buvo įsigyti, pateikiant bilietai. Bilietai turi būti nesugadinti ar kitaip nepažeisti.
44. Koncerto / renginio nukėlimo atveju, įsigytas bilietai galioja atidėtam koncertui / renginiui.
- 44.1. Dovanų kupono įsigijimo, keitimo bei grąžinimo sąlygos ir tvarka:
- 44.2. dovanų kuponus vartotojai gali įsigyti tik Centro kasoje, nustatytomis jos darbo valandomis.
- 44.3. Dovanų kuponas galioja 6 mėnesius nuo jo įsigijimo dienos. Dovanų kupono galiojimo terminas nesustabdomas ir nekeičiamas.
- 44.4. Dovanų kuponas nėra bilietai, norint pasinaudoti dovanų kuponu, būtina jį pakeisti į pasirinkto koncerto bilietai (-us). Dovanų kuponai į bilietai keičiami tik Centro kasoje.
- 44.5. Jei pasirinkto koncerto bilietai vertė yra didesnė nei dovanų kupono, kainų skirtumą padengia vartotojas. Jei išsirinkto koncerto bilietai vertė yra mažesnė nei dovanų kupono, pinigų sumos skirtumas nėra grąžinamas.
- 44.6. Dovanų kuponas negrąžinamas ir nekeičiamas į pinigus.
- 44.7. Dovanų kupono įkainius įstatymu nustato Centro vadovas.
- 44.8. Bilietai įsigytiems už dovanų kuponą galioja visos šių Taisyklių išvardintos sąlygos.

V. PRIVATUMO POLITIKA

45. Bilietai ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Centrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
46. Centras, teikdama paslaugas Vartotojams, gali rinkti asmeninę informaciją, asmeninius duomenis.
47. Centro interneto svetainėje ar kasoje pateikiamose naujienlaiškių užsakymo formose Vartotojai gali būti paprašyti pateikti asmeninę informaciją (pavyzdžiu, nurodyti vardą, pavardę, kontaktinį telefono numerį, elektroninio pašto adresą). Surinkti duomenys gali būti panaudoti tik prieikus su Vartotoju susiekti ir paprašyti pateikti papildomos informacijos kokybiškam paslaugų teikimui, taip pat pranešti apie centre vykstančius renginius, specialias bilietai pardavimo akcijas, naujienas apie centro veiklą ir pan.
48. Vartotojas gali bet kuriuo metu raštu išreikšti nenorą gauti centro siunčiamus naujienlaiškius, informaciją apie akcijas, centro veiklą ir pan. el. paštu c.kultura@lazdijai.lt
49. Sukaupti asmeniniai Vartotojų duomenys tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nustatytų reikalavimų bei kitų LR teisės aktų, reglamentuojančių šių duomenų tvarkymą bei apsaugą, ir nebus atskleisti trečiosioms šalimams, išskyrus atvejus, kai to reikalauja LR įstatymai.

VI. VIEŠOJI INFORMACIJA

50. Bilietai ar kitą dokumentą, suteikiantį teisę patekti į Centrą, lankytojas privalo saugoti iki renginio pabaigos.
51. Paslaugų teikėjas informuoja Vartotojus apie centro, koncertus, atlikėjus, bilietu kainas ir jų platinimo tvarką, sąlygas ir kt., šiomis priemonėmis:
 - 51.1. Viešaisiais pranešimais, įskaitant ir transliuojamus televizijos ar radijo kanalais;
 - 51.2. Spaustinta ir viešai platinama reklamine medžiaga, įskaitant lauko reklamą;
 - 51.3. Centro interneto svetainėje www.lazdijukulturoscentras.lt;
 - 51.4. Tiesioginiai laiškais, įskaitant ir elektroninius laiškus;
 - 51.5. Kitomis priemonėmis.
52. Paslaugų teikėjas atsako už spausdintos reklaminės medžiagos tikrumą jos spausdinimo momentu. Paslaugų teikėjas turi teisę keisti programas šiose taisyklėse nustatyta tvarka.
53. Detali informacija apie nuolaidas, bilietu pardavimų tvarką ir būdus, detalias programas skelbiama centro svetainėje internete bei bilietu kasose.

VII. ATSAKOMYBĖ

54. Vartotojas, padarės žalą Centru, tame esančiam turtui, kitų vartotojų turtui ir / ar sveikatai, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Už žalą, kurią padaro nepilnamečiai, negalių turintys asmenys, atsako jų tėvai ar globėjai.
55. Nepilnamečių tėvai, globėjai ir kiti juos lydintys pilnamečiai asmenys yra atsakingi už kartu atvykusiu nepilnamečiu, negalių turinčiu asmenų susipažinimą su Centro taisyklėmis ir už šių taisyklių laikymąsi.
56. Vartotojas patyrės turtinę ir / ar neturtinę žalą Centre, nedelsdamas (tą pačią dieną) turi pranešti apie tai bet kuriam Centro darbuotojui ar Centro administracijai, nurodydamas įvykio vietą, laiką ir aplinkybes raštu. Jeigu lankytojas nesilaikio šios sąlygos, vėliau pateikti nusiskundimai nenagrinėjami.
57. Visus kilusius ginčus Paslaugos teikėjas ir Vartotojas sprendžia derybų keliu.
58. Centras nenagrinėja Vartotojo pretenzijų bei neatsako už lankytous Centre patirtą turtinę ir / ar neturtinę žalą, jei Vartotojas nesilaikė šiose taisyklėse įtvirtintų reikalavimų ir rekomendacijų.
59. Vartotojui pateikus skundą raštu, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Paslaugos teikėjas įsipareigoja pateikti atsakymą (raštu) per 10 darbo dienų.
60. Paslaugos teikėjui ir Vartotojui nesusitarus, nepavykus išspręsti ginčo taikiai, Vartotojas turi teisę kreiptis į atitinkamas srities valstybinę instituciją arba į Valstybinę Vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba į teismą.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

61. Detali informacija apie nuolaidas, bilietu pardavimų tvarką ir būdus, detalias programas skelbiama centro svetainėje internete bei bilietu kasose.
62. Vartotojams teikiamų paslaugų taisyklės skelbiamos Centro internetinėje svetainėje adresu www.lazdijukulturoscentras.lt ir Centro patalpose.