

# LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja muziejaus lankytojų aptarnavimo, paslaugų teikimo, elgesio muziejaus teritorijoje, ekspozicijose, akvariume ir delfinariume tvarką. Taisyklės taikomos muziejaus darbuotojams, komercinę veiklą muziejaus teritorijoje vykdančioms asmenims ir muziejaus lankytojams.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas vartotojo ir paslaugos teikėjo sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą.

2.2. **Metinis bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas vartotojo ir paslaugos teikėjo sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą nustatytu laikotarpiu (vieneriems metams) ir sąlygomis.

3. Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos muziejų įstatyme, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarime Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, 2015 m. rugpjūčio 31 d. Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakyme Nr. IV-556 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Lietuvos jūrų muziejaus nuostatuose ir kituose teisės aktuose.

## II SKYRIUS MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

4. Lietuvos jūrų muziejaus lankymo laikas (toliau – darbo laikas) tvirtinamas muziejaus direktoriaus įsakymu ir oficialiai skelbiamas muziejaus internetinėje svetainėje [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).

5. Muziejus turi teisę keisti lankymo laiką, uždaryti dalį ekspozicijų ar riboti asmenų įleidimą dėl atliekamų įrengimo ir tvarkymo darbų, renginių ir lankytojų srautų valdymo bei kitų muziejaus veiklos aplinkybių. Muziejaus lankymo bilieto kaina tokiais atvejais nėra keičiama, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis.

6. Specialūs renginiai Lietuvos jūrų muziejuje gali vykti muziejaus ne darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami papildomai.

7. Organizuotos lankytojų grupės apsilankyti ekspozicijoje ir (arba) renginiuose muziejaus ne darbo laiku gali apsilankyti tik iš anksto suderinus su už lankytojų aptarnavimą atsakingu ir (arba) įgaliotu asmeniu.

8. Lankytojai privalo savarankiškai įvertinti atvykimo iki Lietuvos jūrų muziejaus specifiką ir laiką. Keltas kursuoja nustatytu grafiku, kuris skelbiamas internetinėje svetainėje [www.keltas.lt](http://www.keltas.lt).

## III SKYRIUS LANKYTOJO BILJETAS

9. Lankytojai į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą įleidžiami muziejaus darbo metu. Bilietų kasos uždaromos likus 30 minučių iki muziejaus darbo laiko pabaigos.

10. Bilietus į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą galima įsigyti muziejaus kasose, bilietomatu ir bilietų pardavimo sistemoje [www.ljm.lt](http://www.ljm.lt) (toliau – bilietų pardavimo sistema) internetu.

11. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, kortele, naudojantis interneto bankininkystės paslaugomis bilietų pardavimo sistemoje arba išimties atvejais – bankiniu pavedimu, privaloma suderinti su muziejaus administracija iš anksto.

12. Perkant bilietus į delfinariume vykstančius renginius, jei ant bilietų nėra nurodomi sektorius ir vieta, lankytojai pasirodymų salėje patys pasirenka laisvas vietas.

13. Bilietų pardavimo sistema [www.ljm.lt](http://www.ljm.lt) yra pritaikyta įsigyti lankytojo bilietus mobiliaisiais įrenginiais. Jei yra išigyjama ne daugiau - kaip 10 bilietų internetu, juos galima nuskaityti iš lankytojo mobilaus įrenginio. Perkant daugiau nei 10 bilietų – juos reikia kokybiškai atspausdinti. Bilietai mobiliuosiuose įrenginiuose turi būti atidaromi atsiųstu originaliu formatu, prieiga prie internetinio ryšio turi pasirūpinti pats lankytojas.

14. Už pamestus, sugadintus arba dėl kitų priežasčių netinkamus naudoti bilietus pinigai nėra gražinami.

15. Bilietas į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas ir akvariumą įsigyjamas vienam apsilankymui konkrečiai datai.

16. Bilietas į delfinariume vykstančius renginius įsigyjamas konkrečiai datai ir konkrečiam pasirodymo laikui.

17. Bilietą su 100 proc. nuolaida į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas ir akvariumą paskutinį mėnesio sekmadienį galima įsigyti bilietų pardavimo sistemoje prieš 3-6 dienas, muziejaus kasose – lankymosi dieną.

18. Muziejaus kasose be eilės bilietus gali įsigyti asmenys, turintys metinį lankytojo bilietą, gidai, grupių vadovai, asmenys, turintys sunkią negalią ir (arba) specialiuosius poreikius bei juos lydintys asmenys.

19. Muziejaus kuponus ar kvietimus būtina išsikeisti į bilietus Lietuvos jūrų muziejaus kasose.

20. Įsigyti bilietai nėra keičiami ir pinigai už juos nėra gražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams nebuvo ar negali būti suteiktos, dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių (LR CK 6.212 str.1 d.) ar kitų teisės aktų nuostatų reikalavimų.

#### **IV SKYRIUS NUOLAIDOS IR LENGVATOS**

21. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos bilietams tvirtinami Lietuvos jūrų muziejaus direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias kainas: renginiams, proginiams pasirodymams, koncertams ir t.t. Patvirtintos kainos ir nuolaidos skelbiamos muziejaus internetinėje svetainėje [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).

22. Asmenys, siekiantys įsigyti Lietuvos jūrų muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, privalo pateikti muziejaus kasos darbuotojui galiojantį, teisę į nuolaidą patvirtinantį dokumentą. Nepateikus dokumento, nuolaida netaikoma.

23. Lankytojas teisę į nuolaidą patvirtinantį dokumentą kartu su bilietu turi pateikti ir bilietų tikrinimo metu.

24. Taikomos nuolaidos bilietams:

24.1. **nuolaidos į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas ir akvariumą:**

24.1.1. **50 proc. nuolaida bilietui taikoma:**

24.1.1.1. mokiniams;

24.1.1.2. aukštųjų mokyklų studentams, studijuojantiems pagal nuolatinę arba dieninę studijų formą, Lietuvos Respublikos, kitų Europos Sąjungos valstybių narių ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams, studijuojantiems Europos Sąjungos valstybių narių ar Europos ekonominės erdvės valstybių aukštosiose mokyklose pagal nuolatinę arba dieninę studijų formą, taip pat mokiniams, kurie mokosi pagal formaliojo profesinio mokymo programas grupinio mokymosi forma kasdieniu mokymo proceso organizavimo būdu ir pavienio mokymosi forma savarankišku mokymo proceso organizavimo būdu, pateikus Lietuvos studento (mokinio) pažymėjimą, ISIC tarptautinį studento (mokinio) pažymėjimą;

24.1.1.3. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis;

24.1.1.4. asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius (iki 80 metų),

24.1.1.5. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams (LR

piliečiams);

24.1.1.6. nuo 1939–1990 metų okupacijų nukentėjusiems asmenims–politiniams kaliniams ir tremtiniams, buvusiems getų, koncentracijos ar kitokio tipo prievartinių stovyklų kaliniams (LR piliečiams);

24.1.1.7. Lietuvos Respublikos nepriklausomybės gynėjams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11-13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos;

24.1.1.8. pasipriešinimo 1940–1990 metų okupacijoms dalyviams – kariams savanoriams ir laisvės kovų dalyviams (LR piliečiams).

24.1.2. **kitos nuolaidos taikomos:**

24.1.2.1. organizuotoms lankytojų grupėms, jei grupėje yra 15 ir daugiau asmenų, perkančių bilietus;

24.1.2.2. Šeimos kortelės turėtojams (LR piliečiams).

24.1.3. **100 proc. nuolaida taikoma:**

24.1.3.1. ikimokyklinio amžiaus vaikams (iki 7 m.) – lankymas be bilieta, fiksuojant apsilankymų skaičių bilietų kontrolės vietoje muziejaus lankytojų apskaitos tikslu;

24.1.3.2. našlaičiams ir tėvų globos netekusiems vaikams bei jų grupes lydintiems asmenims, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų – vienas lydintysis asmuo);

24.1.3.3. asmenims, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis darbingumo lygis, arba didelių specialiųjų poreikių lygis, su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo) ir vaikams su negalia iki 18 metų su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam vaikui su negalia iki 18 metų – vienas lydintysis asmuo);

24.1.3.4. moksleivių grupes lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai moksleivių – vienas lydintysis asmuo);

24.1.3.5. asmenims nuo 80 metų ir vyresniems;

24.1.3.6. visiems lankytojams kiekvieno mėnesio paskutinį sekmadienį;

24.1.3.7. Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojams ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariams;

24.1.3.8. gidams;

24.1.3.9. POLA kortelių turėtojams.

24.1.3.10. Ukrainos piliečiam, kasoje paprašant pateikti asmens dokumentą ar kitą pilietybę įrodantį dokumentą; Nemokamo lankymo nuolaida netaikoma internetu; (Galioja iki 05 31 d.).

**24.2. nuolaidos į nuolatinis renginius delfinariume taikomos:**

24.2.1. vaikams iki 4 metų amžiaus;

24.2.2. vaikams nuo 4 iki 7 metų amžiaus,

24.2.3. mokiniams;

24.2.4. aukštųjų mokyklų studentams, studijuojantiems pagal nuolatinę arba dieninę studijų formą, Lietuvos Respublikos, kitų Europos Sąjungos valstybių narių ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams, studijuojantiems Europos Sąjungos valstybių narių ar Europos ekonominės erdvės valstybių aukštosiose mokyklose pagal nuolatinę arba dieninę studijų formą, taip pat mokiniams, kurie mokosi pagal formaliojo profesinio mokymo programas grupinio mokymosi forma kasdieniu mokymo proceso organizavimo būdu ir pavienio mokymosi forma savarankišku mokymo proceso organizavimo būdu, pateikus Lietuvos studento (mokinio) pažymėjimą, ISIC tarptautinį studento (mokinio) pažymėjimą;

24.2.5. Šeimos kortelės turėtojams (LR piliečiams );

24.2.6. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis;

24.2.7. asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius (iki 80 metų);

24.2.8. organizuotoms lankytojų grupėms, jei grupėje yra 15 ir daugiau asmenų perkančių bilietus.

24.2.1.1. **100 proc. nuolaida bilietui taikoma:**

24.2.1.2. našlaičiams ir tėvų globos netekusiems vaikams bei jų grupes lydintiems asmenims, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų – vienas lydintysis asmuo);

24.2.1.3. asmenims, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis darbingumo lygis, arba didelių specialiųjų poreikių lygis su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo) ir vaikams su negalia iki 18 metų su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam vaikui su negalia iki 18 metų – vienas lydintysis asmuo);

24.2.1.4. vaikų ir moksleivių grupės lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų, moksleivių – vienas lydintysis asmuo);

24.2.1.5. asmenims nuo 80 metų ir vyresniems;

24.2.1.6. Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojams ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariams;

24.2.1.7. gidams;

24.2.1.8. POLA kortelių turėtojams;

24.2.1.9. Ukrainos piliečiam, kasoje paprašant pateikti asmens dokumentą ar kitą pilietybę įrodantį dokumentą; Nemokamo lankymo nuolaida netaikoma internetu; (Galioja iki 05 31 d.).

## **V SKYRIUS LANKYMOŠI SĄLYGOS**

25. Tėvai, globėjai, grupės vadovai ar lydintys asmenys atsako už vaikų, moksleivių elgesį ir saugumą lankymosi Lietuvos jūrų muziejuje metu.

26. Lankytojas privalo:

26.1. saugoti bilietą viso lankymosi Lietuvos jūrų muziejuje metu;

26.2. muziejaus ekspozicijose, teritorijoje ir renginiuose laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai;

26.3. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų ar kitų, su lankymusi muziejaus ekspozicijose, teritorijoje ir renginiuose susijusių nuorodų bei muziejaus darbuotojų žodinių nurodymų;

26.4. rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Lietuvos jūrų muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi lankytojų informacijos centruose ne ilgiau nei 14 dienų, informacija apie radinius teikiama elektroniniu paštu [aptarnavimas@muziejus.lt](mailto:aptarnavimas@muziejus.lt);

26.5. laikytis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, galiojančių muziejaus lankymo metu.

## **VI SKYRIUS APRIBOJIMAI**

27. Lankytojai, apsvaigę nuo alkoholio ar psichotropinių medžiagų neaptarnaujami ir į Lietuvos jūrų muziejų neįleidžiami.

28. Lankytojui draudžiama:

28.1. garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti darbuotojams ir kitiems lankytojams;

28.2. įsinešti alkoholinius gėrimus bei psichotropines medžiagas ir (arba) juos vartoti visoje muziejaus teritorijoje;

28.3. įeiti į muziejaus patalpas dėvint itin nešvarius drabužius ir (arba) avalynę, kurie gali padaryti žalą ekspozicinėms patalpoms, eksponatams, kitų asmenų turtui;

28.4. rūkyti muziejaus teritorijoje, išskyrus vietas, pažymėtas specialiais ženklais;

28.5. šiukšlinti;

28.6. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį, taip pat ir kitų lankytojų, turtą;

28.7. įsinešti ar įsivesti gyvūnus į muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą;

28.8. įsinešti ginklus, aštrius arba pavojingus daiktus ir kitas savigynos priemones, kurie galėtų kelti grėsmę lankytojų, muziejaus darbuotojų, savanorių sveikatai ir (arba) eksponatams, inventoriui;

28.9. muziejaus ekspozicijose, akvariume, delfinariumo pasirodymų salėje įsinešti ar valgyti užkandžius, vartoti gėrimus ir kitus maisto produktus;

28.10. filmuoti ir (arba) fotografuoti komerciniais tikslais be atskiro leidimo;

28.11. važiuoti ir (arba)palikti tam neskirtose vietose sporto, judėjimo priemonės: riedučius, paspirtukus, riedlentes, vežimėlius, riedžius ir panašiai;

28.12. pažeidinėti sveikatos saugos reikalavimų nuostatas, lankymosi sąlygas, viešąją tvarką, kurti nesaugią aplinką kitiems muziejaus lankytojams ir darbuotojams.

## **VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

29. Lankytojas, įsigydamas bilietą internetu, bilietomatu ar muziejaus kasose, sutinka su Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis.

30. Muziejus neatsako už patirtą žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų ar šių taisyklių reikalavimų.

31. Muziejus turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka reikalauti atlyginti žalą, kilusią dėl taisyklių nuostatų nesilaikymo.

32. Muziejaus darbuotojai turi teisę paprašyti lankytojų palikti Lietuvos jūrų muziejaus teritoriją, jei jie nesilaiko taisyklių reikalavimų. Pinigai už bilietą tokiais atvejais nėra grąžinami.

33. Lankytojui oficialiai pateikus skundą raštu, Lietuvos jūrų muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 20 darbo dienų.

34. Visi tarp Lietuvos jūrų muziejaus ir lankytojo kilę ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus išspręsti ginčo taikiai, abi šalys turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją.

35. Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės tvirtinamos, keičiamos, papildomos ir naikinamos Lietuvos jūrų muziejaus direktoriaus įsakymu.

---