

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора Литовского морского музея
от 21 января 2025 года за № VI-2025/6

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЛИТОВСКОГО МОРСКОГО МУЗЕЯ

ЧАСТЬ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. *Правила обслуживания клиентов* (далее – *Правила*) Литовского морского музея (далее – Музей) регламентируют порядок обслуживания посетителей Музея, предоставления услуг, поведения на территории Музея, на экспозициях и в аквариуме, на корабле-музее M52 «Судувис» („Sūduvis“), в дельфинарии и в Центре реабилитации животных Балтийского моря. Правила применяются к сотрудникам, волонтерам, к проходящим в Музее практику студентам, к занимающимся коммерческой деятельностью на территории Музея лицам и к посетителям Музея.

2. Используемые в *Правилах* понятия:

2.1. **Билет** – документ, в том числе электронный, являющийся подтверждением заключения договора между услугополучателем и услугодателем, а также подтверждением оплаты услуги;

2.2. **Билетомат** – аппарат для приобретения билета без посредников. Оплата производится только банковскими картами;

2.3. **Сайт онлайн-продажи билетов** – сайт www.ljm.lt.

2.4. ЕЭЗ – Европейская экономическая зона;

2.5. ЕС – Европейский Союз;

2.6. ЕЕ – Эстонская Республика

2.7. LR – Литовская Республика;

2.8. LV – Латвийская Республика.

3. Прочие используемые в *Правилах* понятия определяются Законом Литовской Республики «О музеях», Законом Литовской Республики «О социальной интеграции лиц с недугами», Постановлением Правительства Литовской Республики «Об утверждении правил оказания спортивных, культурно-зрелищных услуг и информирования пользователей при оказании этих услуг», Приказом Министра культуры Литовской Республики «Об установлении скидок на посещение музеев», Приказом Министра культуры Литовской Республики «Об изменении приказа Министра культуры Литовской Республики «Об установлении скидок на посещение музеев» от 31 августа 2015 года за № IV-556», Положениями Музея и прочими правовыми актами.

ЧАСТЬ II РЕЖИМ РАБОТЫ МУЗЕЯ

4. Время посещения Музея (далее – *рабочее время*) утверждается приказом директора Музея и обнародуется на сайте Музея www.muziejus.lt.

5. Музей вправе изменить время посещения, закрыть часть экспозиций или ограничить доступ лиц в связи с проведением работ, мероприятиями, необходимостью регулирования потока посетителей, а также по иным связанным с деятельностью Музея обстоятельствам. В подобных случаях цена билета в Музей не меняется, за исключением предусмотренных правовыми актами случаев.

6. Специальные мероприятия могут проводиться в нерабочее время Музея, о чём посетители дополнительно информируются.

7. В нерабочее время организованные группы посетителей могут посещать экспозиции и (или) мероприятия в Музее только по предварительной договорённости с уполномоченными сотрудниками Музея.

8. Посетители самостоятельно оценивают особенности маршрута в Музей (паром, расстояние, вероятность образования транспортных заторов, погодные условия), выбирают приемлемый вариант и рассчитывают затраты времени на дорогу.

9. Вход посетителей на все экспозиции прекращается за 25 минут до закрытия Музея.

10. В исторических, посвящённых корабельному делу залах электронное оборудование отключается за 20 минут до окончания рабочего времени Музея.

ЧАСТЬ III БИЛЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ

11. Экспозиции Музея, аквариум, дельфинарий доступны для посещения в рабочее время Музея. Продажа билетов в кассах прекращается за 30 минут до окончания рабочего времени Музея и корабля-музея М52 «Судувис». В зал дельфинария посетители впускаются за 20–40 минут до начала представления.

12. Билеты в дельфинарий и в Центр реабилитации животных Балтийского моря можно приобрести на конкретную дату и время посещения, билеты на экспозиции и в аквариум Музея, на корабль-музей М52 «Судувис», а также на временную выставку «Через Атлантику на вёслах» – на конкретную дату однократного посещения в кассах Музея, билетоматах и на сайте онлайн-продажи билетов. При желании повторного посещения экспозиции Музея и аквариума в тот же самый день надлежит обязательно информировать об этом контролёра билетов Музея на выходе (повторное посещение не предоставляет права внеочередного входа в Музей).

13. Дети в возрасте до 4 лет посещают шоу дельфинов и мероприятия в Центре реабилитации животных Балтийского моря без билета (отдельное сидячее место не предоставляется).

14. Дети дошкольного возраста посещают без билетов экспозиции Музея, аквариум, корабль-музей М52 «Судувис», временную выставку «Через Атлантику на вёслах».

15. Оплата билетов и прочих услуг производится наличными деньгами, банковскими картами, с помощью сервисов интернет-банкинга, на сайте онлайн-продажи билетов или, в исключительных случаях, по предварительному согласованию с администрацией Музея, банковским переводом.

16. При покупке билетов на шоу дельфинов осуществляется автоматическая рассадка зрителей в зале, отсутствует возможность выбора мест по своему усмотрению.

17. Сайт онлайн-продажи билетов даёт возможность приобрести билет и при помощи мобильных устройств. В случае электронной покупки не более 10 билетов они могут считываться с мобильного устройства посетителя. В случае приобретения более 10 билетов – необходимо распечатать каждый билет на отдельном листе с чётким изображением штрихового кода и цифр под ним. Билеты на мобильных устройствах должны открываться в исходном формате, доступ к Интернету на мобильном устройстве должен обеспечиваться самим посетителем.

18. При электронной покупке билетов для более 10 школьников или детей необходимо также указать в категории «Взрослый» количество сопровождающих лиц. В противном случае бесплатные билеты для сопровождающих лиц не оформляются.

19. Деньги за утерянные, повреждённые или непригодные к использованию по иным причинам билеты не возвращаются.

20. Бесплатные билеты на посещение экспозиций Музея, аквариума и корабля-музея M52 «Судувис» в последнее воскресенье месяца можно приобрести на сайте онлайн-продажи билетов заранее, то есть за 3-6 дней, а в Музее, кассах корабля или билетоматах – в день посещения.

21. В кассах Музея лица, которым установлен уровень трудоспособности или специальных потребностей в размере не более 25 %, дети с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 18 лет и сопровождающие их лица, клиенты отделения дельфинотерапии, гиды, руководители организованных групп посетителей в составе не менее 15 человек могут приобретать билеты без очереди.

22. Купоны на скидку или пригласительные в Музей необходимо обменять на билеты в кассе Музея.

23. Приобретённые билеты не обмену не подлежат, деньги за них не возвращаются, за исключением случаев, если услуги посетителям не были предоставлены или не могут предоставляться по причине обстоятельств непреодолимой силы (*force majeure*) (часть 1 статьи 6.212 Гражданского кодекса Литовской Республики) или в соответствии с требованиями положений других правовых актов.

24. Посетители, обладающие правом на 100 % скидку, не могут приобретать электронные билеты по Интернету или иным способом, а также не могут заранее забронировать их. Бесплатные билеты выдаются только в кассе после предъявления подтверждающих право на льготу документов (за исключением указанных в пункте 18 случаев).

ЧАСТЬ IV СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

25. Тарифы на посещение Музея и скидки на билеты утверждаются приказом директора Музея. Музей имеет право применять специальные цены на мероприятия, праздничные представления, концерты и т.д. Утверждённые тарифы и скидки обнародуются на сайте Музея www.muziejus.lt, на сайте онлайн-продажи билетов www.ljm.lt.

26. Для приобретения льготных или бесплатных билетов в Музей необходимо предъявить кассиру Музея документ, подтверждающий право на льготу. При отсутствии соответствующего документа льготы не предоставляются.

27. На входе в Музей посетитель должен предъявить для проверки билет вместе с подтверждающим право на льготу документом.

28. Льготы на билеты:

28.1. **льготы при посещении экспозиций Музея, аквариума и корабля-музея M52 «Судувис»:**

28.1.1. **50 % скидка на билет применяется к следующим категориям посетителей:**

28.1.1.1. к школьникам;

28.1.1.2. к студентам высших учебных заведений (гражданам государств-членов Европейского Союза и Европейской экономической зоны), обучающимся по основным профессиональным образовательным программам дневной формы обучения в высших учебных заведениях государств-членов Европейского Союза или Европейской экономической зоны, а также к школьникам, обучающимся по формальным профессиональным образовательным программам, при условии предъявления удостоверений студентов (школьников), международных удостоверений студентов (школьников) ISIC;

28.1.1.3. к лицам, достигшим пенсионного возраста в рамках государственного пенсионного социального страхования (в возрасте до 80 лет);

28.1.1.4. к военнослужащим срочной службы, к военнослужащим-добровольцам (гражданам Литовской Республики), к членам Союза стрелков Литвы (лит. Lietuvos šaulių sąjunga);

28.1.1.5. к пострадавшим от оккупационных режимов 1939–1990 годов лицам: к политическим заключённым и ссыльным, к бывшим заключённым в гетто, в концентрационных и прочих исправительно-трудовых лагерях;

28.1.1.6. к защитникам независимости Литовской Республики, пострадавшим 11–13 января 1991 года и от последующей агрессии СССР;

28.1.1.7. участникам сопротивления оккупационным режимам 1940–1990 годов: к бойцам – добровольцам и борцам за свободу.

28.1.1. 100 % скидка на билет применяется к следующим категориям посетителей:

28.1.2.1. к детям-сиротам и детям, лишившимся опеки родителей, и к сопровождающим группы подобных детей лицам с соблюдением пропорции 10:1 (на десять детей – один сопровождающий взрослый);

28.1.2.2. к лицам, которым установлены инвалидность / уровень трудоспособности или специальных потребностей в размере не более 55 %, и к сопровождающим лицам с соблюдением пропорции 1:1 (на одно лицо с ограниченными возможностями здоровья – один сопровождающий взрослый или личный ассистент) и к детям с инвалидностью в возрасте до 18 лет в сопровождении взрослого лица с соблюдением пропорции 1:1 (на одного ребёнка с инвалидностью в возрасте до 18 лет – один сопровождающий взрослый или личный ассистент). Данные льготы применяются к являющимся гражданами государств-членов Европейского Союза или Европейской экономической зоны лицам с ограниченными возможностями здоровья, а также к иностранцам, имеющим документы, подтверждающие их право на проживание в Литовской Республике;

28.1.2.3. к сопровождающим группы школьников взрослым лицам с соблюдением пропорции 10:1 (на десять школьников – один сопровождающий взрослый);

28.1.2.4. к лицам, достигшим 80 лет и старше;

28.1.2.5. ко всем посетителям в последнее воскресенье каждого месяца;

28.1.2.6. к сотрудникам музеев Литовской Республики и к членам Международного совета музеев (ICOM);

28.1.2.7. к гидам;

28.1.2.8. к держателям карт POLA (Ассоциации помощи онкологическим больным).

28.1.3. Скидки на экспозиции Музея применяются к следующим категориям посетителей:

28.1.3.1. к организованным группам посетителей в составе не менее 15 человек, купивших билеты;

28.1.3.2. к держателям «Семейной карточки» (гражданам Литовской Республики, Эстонской Республики, Латвийской Республики);

28.1.3.3. к гражданам Украины, которым выдано разрешение на временное проживание в Литовской Республике на основании временной защиты.

28.2. Скидки на регулярные мероприятия в дельфинарии и в Центре реабилитации животных Балтийского моря применяются к следующим категориям посетителей:

28.2.1. к детям в возрасте до 4 лет;

28.2.2. к школьникам;

28.2.3. к студентам высших учебных заведений (гражданам государств-членов Европейского Союза и Европейской экономической зоны), обучающимся по основным профессиональным образовательным программам дневной формы обучения в высших учебных заведениях государств-членов Европейского Союза или Европейской экономической зоны, а также к школьникам, обучающимся по формальным профессиональным образовательным программам, при условии предъявления удостоверений студентов (школьников), международных удостоверений студентов (школьников);

28.2.4. к лицам, которым установлен 30–55 % уровень трудоспособности или особых потребностей (гражданам Литовской Республики, Европейского Союза и Европейской экономической зоны и иностранцам, имеющим документы, подтверждающие их право на проживание в Литовской Республике);

28.2.5. к лицам, достигшим пенсионного возраста в рамках государственного пенсионного социального страхования (в возрасте до 80 лет);

28.2.6. 100 % скидка на билет применяется к следующим категориям посетителей:

28.2.6.1. к детям-сиротам и детям, лишившимся опеки родителей, и к сопровождающим группы подобных детей лицам с соблюдением пропорции 10:1 (на десять детей – один сопровождающий взрослый);

28.2.6.2. к лицам, которым установлен уровень трудоспособности или специальных потребностей в размере не более 25 %, и к сопровождающим их лицам с соблюдением пропорции 1:1 (на одно лицо с ограниченными возможностями здоровья – один сопровождающий взрослый или личный ассистент) и к детям с инвалидностью в возрасте до 18 лет в сопровождении взрослого лица с соблюдением пропорции 1:1 (на одного ребёнка с инвалидностью в возрасте до 18 лет – один сопровождающий взрослый или личный ассистент). Данные льготы применяются к являющимся гражданами государств-членов Европейского Союза или Европейской экономической зоны лицам с ограниченными возможностями здоровья, а также к иностранцам, имеющим документы, подтверждающие их право на проживание в Литовской Республике;

28.2.6.3. к детям (в возрасте до 4 лет) и к сопровождающим группы школьников взрослым лицам с соблюдением пропорции 10:1 (на десять детей, школьников – один сопровождающий взрослый);

28.2.6.4. к лицам, достигшим 80 лет и старше;

28.2.6.5. к сотрудникам музеев Литовской Республики и к членам Международного совета музеев (ИКОМ);

28.2.6.6. к гидам;

28.2.6.7. к держателям карт POLA (Ассоциации помощи онкологическим больным);

28.2.6.8. к личному ассистенту, сопровождающему лицо с ограниченными возможностями здоровья, которому установлены инвалидность / уровень трудоспособности или специальных потребностей в размере не более 55 %, с соблюдением пропорции 1:1 (на одно лицо с ограниченными возможностями здоровья – один личный ассистент).

28.2.6.9. Скидки на посещение регулярных мероприятий в дельфинарии применяются к следующим категориям посетителей:

28.2.6.9.1. к организованным группам посетителей – при условии приобретения не менее 15 билетов;

28.2.6.9.2. к держателям «Семейной карточки» (гражданам Литовской Республики, Эстонской Республики, Латвийской Республики).

29. Прочие скидки применяются по приказу директора Музея.

ЧАСТЬ V

УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ

30. Родители, опекуны, руководители групп или сопровождающие лица несут ответственность за поведение и безопасность детей и школьников во время посещения Музея.

31. Дети в возрасте до 14 лет допускаются только в сопровождении совершеннолетних лиц. Лицо, пользующееся помощью собаки-поводыря, должно заранее информировать Отдел обслуживания посетителей по электронной почте info@muziejus.lt или по телефону +370 65961497 о дате и времени намеченного визита. Во время посещения экспозиций Музея, аквариума, дельфинария или Центра реабилитации животных Балтийского моря лицом с ограниченными возможностями здоровья собака находится в специальном безопасном помещении с лежаком и миской, а лицо с недугом осматривает объекты Музея в сопровождении сотрудника. Услуга предоставляется только при условии предъявления соответствующего удостоверения лица с ограниченными возможностями здоровья и подтверждающего аккредитацию собаки-помощника документа.

32. Нахождение собаки-поводыря с лицом с ограниченными возможностями здоровья на экспозициях Музея и в аквариуме, в дельфинарии и в Центре реабилитации животных Балтийского моря может представлять опасность для здоровья других людей, а также для находящихся в Музее диких животных и мешать проведению мероприятий, поэтому лицо с ограниченными возможностями здоровья не может пользоваться в Музее услугами собаки-поводыря.

33. Обязанности посетителей:

33.1. до окончания посещения Музея сохранять билеты и чеки;

33.2. на экспозициях, территории и мероприятиях Музея соблюдать дисциплину, ответственно вести себя, не подвергать опасности себя и других посетителей, имущество и окружающую среду;

33.3. следовать предупреждающим знакам, инструкциям или другим указаниям, связанным с посещением экспозиций, территории и мероприятий Музея, а также устным указаниям сотрудников Музея;

33.4. заботиться о собственной безопасности и о безопасности личного имущества, а также о здоровье и безопасности сопровождаемых лиц.

34. Музей не несёт ответственности за вещи, оставленные без присмотра. Найденные Вещи хранятся в информационном центре для посетителей не более 14 дней. Информация о находках предоставляется по электронной почте info@muziejus.lt.

35. Посетители обязаны соблюдать требования правовых актов Литовской Республики, действующих на момент посещения Музея.

ЧАСТЬ VI ОГРАНИЧЕНИЯ

36. Посетители, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием психотропных веществ, не обслуживаются и не допускаются в Музей. Деньги за билеты, купленные без учёта данного ограничения, возврату не подлежат.

37. Посетителям запрещается следующее:

37.1. дразнить и кормить животных;

37.2. включать музыку или иным образом беспокоить животных, персонал и других посетителей;

37.3. проносить алкогольные напитки и психотропные вещества и (или) употреблять их на всей территории Музея;

37.4. входить в помещения Музея в грязной одежде и (или) обуви, что может причинить ущерб выставочным залам, экспонатам, имуществу других лиц;

37.5. курить на территории Музея (запрет распространяется также на электронные сигареты) и иные устройства, которые производят пар или дым), за исключением мест, отмеченных специальными знаками;

37.6. мусорить;

37.7. ломать, портить или иным образом уничтожать имеющееся наличествующее движимое и недвижимое имущество Музея, а также имущество других посетителей;

37.8. проносить или проводить животных на экспозиции Музея, в аквариум, в дельфинарий, на корабль-музей M52 «Судувис», в Центр реабилитации животных Балтийского моря;

37.9. проносить любые виды оружия и (или) потенциально опасные предметы, включая, помимо прочего, колюще-режущие и метательные, а также любые другие предметы, которые могут причинить неудобства другим посетителям, угрожать безопасности проведения мероприятия, здоровью животных и людей и (или) сохранности экспонатов, инвентаря;

37.10. проносить на экспозиции Музея, в аквариум, в дельфинарий, на корабль-музей М52 «Судувис», в Центр реабилитации животных Балтийского моря жидкости и другие продукты питания;

37.11. заниматься видеосъёмкой и (или) фотографировать без специального разрешения в коммерческих целях;

37.12. кататься и (или) оставлять в не предназначенных для этого местах спортивный инвентарь и средства индивидуальной мобильности: велосипеды, роликовые коньки, самокаты, скейтборды, коляски, сигвеи и т.п.;

37.13. нарушать требования охраны труда, условия посещения Музея, общественный порядок, создавать угрозу безопасности посетителей и сотрудников Музея;

37.14. демонстрировать расистскую, ксенофобскую, радикальную политико-идеологическую, дискриминационную по гендерному признаку атрибутику;

37.15. подниматься на не предназначенные для этой цели конструкции или сооружения (фасады, перегородки, стены, заборы, ограждения, фонарные столбы, площадки для видеокамер, крыши и т.п.), на откосы насыпей, ходить по траве;

37.16. заходить в специально огороженные или отмеченные специальными знаками места, выходить на сцену или находиться в других, не предназначенных для посетителей местах;

37.17. входить в служебные помещения или на закрытые для посещения территории;

37.18. стоять на стульях и (или) использовать их в качестве опоры.

ЧАСТЬ VII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

38. Приобретая билет на сайте онлайн-продажи, в билетоматах или в кассах Музея, посетитель соглашается с *Правилами обслуживания посетителей Музея*.

39. Музей не несёт ответственности за ущерб, причинённый посетителю или третьим лицам, если посетитель нарушил положения правовых актов Литовской Республики или требования настоящих *Правил*.

40. Музей имеет право в установленном правовыми актами Литовской Республики порядке требовать возмещения ущерба, обусловленного несоблюдением положений настоящих *Правил*.

41. Сотрудники Музея имеют право выдворить посетителей с территории и с экспозиций Музея в случае несоблюдения ими требований настоящих *Правил*. В подобных случаях деньги за билеты возврату не подлежат.

42. В случае поступления официальной письменной жалобы посетителя Музей обязуется представить ответ на неё в течение 20 рабочих дней со дня её получения.

43. Все споры, возникающие между Музеем и посетителем, решаются путём переговоров. В случае невозможности мирного разрешения спора обе Стороны вправе обратиться в соответствующий вышестоящий государственный орган.

44. В соответствии с Регламентом видеонаблюдения в Музее на территории осуществляется видеосъёмка в целях обеспечения охраны здоровья и сохранности имущества сотрудников Музея, посетителей. Мониторинг, видеосъёмка и запись проводятся в соответствии с положениями *Политики конфиденциальности*.

45. На мероприятиях, на экспозициях Музея может проводиться фото- или видеосъемка посетителей. Сделанные на мероприятиях фотографии и видеозаписи могут размещаться на сайте Музея и в социальных сетях, а также в СМИ. В случае несогласия посетителя с видео-/фотосъемкой он должен информировать об этом фотографа или видеографа.

46. *Правила* Музея утверждаются, изменяются, дополняются и отменяются приказом директора Музея.