

# **ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЛИТОВСКОГО МОРСКОГО МУЗЕЯ**

## **РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила обслуживания посетителей Литовского морского музея (далее — Правила) регулируют порядок обслуживания посетителей Литовского морского музея (далее — Музей), оказания услуг, поведения на территории Музея, в экспозициях и аквариуме, на корабле-музее М52 «Судувис», в дельфинарии и в Центре реабилитации животных Балтийского моря. Правила применяются к работникам Музея, волонтерам, студентам, проходящим практику, лицам, осуществляющим коммерческую деятельность на территории Музея, и посетителям Музея.

2. Термины, используемые в Правилах:

2.1. Билет — документ, в том числе электронный, подтверждающий заключение договора между получателем услуг и поставщиком услуг, а также оплату услуги;

2.2. Автомат по продаже билетов — устройство, с помощью которого можно приобрести билет без посредников. Оплата производится только банковской картой;

2.3. Сайт продажи билетов — сайт [www.ljm.lt](http://www.ljm.lt);

3. Другие термины, используемые в настоящих Правилах, толкуются и применяются в соответствии с Законом Литовской Республики о музеях, Законом Литовской Республики об основах защиты прав лиц с инвалидностью, Гражданским кодексом Литовской Республики, Законом Литовской Республики о защите прав потребителей, постановлением Правительства Литовской Республики «Об утверждении Правил предоставления услуг в сфере спорта, культуры и развлечений и информирования потребителей при предоставлении этих услуг», приказом министра культуры Литовской Республики «Об установлении скидок на посещение музеев» (с последующими изменениями), Регламентом (ЕС) 2016/679 Европейского парламента и Совета от 27 апреля 2016 г. (Общим регламентом по защите данных), Положением о Музее и другими действующими правовыми актами.

## **РАЗДЕЛ II ВРЕМЯ РАБОТЫ МУЗЕЯ**

4. Время посещения Музея (далее — время работы) утверждается приказом директора Музея и публикуется на сайте Музея [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).

5. Музей имеет право изменять время посещения, закрывать часть экспозиций или ограничивать допуск лиц в связи с проводимыми работами, мероприятиями, регулированием потоков посетителей иными обстоятельствами, связанными с

деятельностью Музея. Стоимость билета на посещение Музея в таких случаях не изменяется, за исключением случаев, предусмотренных правовыми актами.

6. Специальные мероприятия в Музее могут проводиться в нерабочее время Музея. Об этом посетители информируются дополнительно.

7. Организованные группы посетителей могут посещать экспозицию и (или) мероприятия в нерабочее время Музея только по предварительному согласованию с уполномоченными работниками Музея.

8. Посетители самостоятельно оценивают особенности прибытия в Музей (паром, расстояние, возможные автомобильные пробки, погодные условия), выбирают способ прибытия и планируют время поездки.

9. Последние посетители допускаются на экспозиции за 25 минут до закрытия Музея.

10. В экспозициях залов истории судоходства электронное оборудование отключается за 20 минут до окончания времени работы Музея.

### **РАЗДЕЛ III БИЛЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ**

11. Билеты в кассах перестают продаваться за 30 минут до окончания времени работы Музея и корабля-музея М52 «Судувис». В дельфинарии посетители допускаются в зал представлений за 20–40 минут до начала представления.

12. Билеты в дельфинарий и Центр реабилитации животных Балтийского моря можно приобрести на конкретную дату и время посещения; билеты на экспозиции Музея и аквариум, корабль-музей М52 «Судувис» и временные выставки — на конкретную дату однократного посещения в кассах Музея, автоматах по продаже билетов и на сайте продажи билетов. При желании повторно, в тот же день, вернуться на экспозицию Музея и в аквариум необходимо сообщить об этом работнику билетного контроля при выходе из Музея (повторный вход не дает права войти без очереди).

13. Дети до 4 лет допускаются на представление дельфинов (отдельное сидячее место не предоставляется) и на экскурсию в Центр реабилитации животных Балтийского моря без билета.

14. Дети дошкольного возраста допускаются на экспозиции Музея, в аквариум, на корабль-музей М52 «Судувис» и временные выставки без билета.

15. Оплата билетов и других услуг производится наличными, банковской картой, через систему электронного банкинга или, в исключительных случаях, банковским переводом по предварительному согласованию с администрацией Музея.

16. При покупке билетов на представление дельфинов сидячие места назначаются автоматически, возможность выбора желаемых сидячих мест отсутствует.

17. Если через интернет приобретается не более 14 билетов, их можно считывать с мобильного устройства посетителя. При покупке более 14 билетов их необходимо распечатать — каждый билет на отдельном листе, чтобы были четко видны штрих-код и цифры под ним. Билеты на мобильных устройствах должны открываться в исходном формате, в котором они были отправлены; посетитель должен самостоятельно обеспечить подключение к интернету на своем устройстве.

18. При покупке через интернет более 10 билетов для школьников или детей необходимо указать количество сопровождающих лиц, выбрав категорию «взрослый». В противном случае бесплатные билеты для сопровождающих лиц не будут сформированы.

19. Деньги за утерянные, поврежденные или по другим причинам непригодные для использования билеты не возвращаются.

20. Бесплатные билеты на посещение экспозиций Музея, аквариума и корабля-музея M52 «Судувис» на последнее воскресенье месяца можно приобрести в день посещения на сайте продажи билетов, в кассах Музея и корабля или в автоматах по продаже билетов.

21. В кассах Музея без очереди билеты могут приобрести лица, которым установлен уровень участия 25 % и ниже, дети с инвалидностью до 18 лет и сопровождающие их лица, клиенты отдела дельфинотерапии, гиды, руководители организованных групп посетителей, если в группе 15 и более человек.

22. Музейные купоны или приглашения необходимо обменять на билеты в кассах Музея.

23. Приобретенные билеты не подлежат обмену, а деньги за них не возвращаются, за исключением случаев, когда услуги посетителям не были или не могут быть оказаны в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (*force majeure*), предусмотренными статьей 6.212 Гражданского кодекса Литовской Республики (ч. 1 ст. 6.212 ГК ЛР), или в связи с требованиями других правовых актов.

24. Посетители, имеющие право на 100 % скидку на билет, не могут приобрести его через интернет или иными способами, а также не имеют возможности забронировать билет заранее. Бесплатные билеты выдаются только в кассе при предъявлении документа, подтверждающего право на скидку (исключение — см. пункт 18).

25. Цены на посещение Музея и скидки на билеты утверждаются приказом директора Музея. Музей имеет право устанавливать специальные цены на мероприятия, юбилейные представления, концерты и т. п. Утвержденные цены и скидки публикуются на сайте Музея [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).

26. Лица, желающие приобрести билет на посещение Музея со скидкой или посетить Музей бесплатно, обязаны предъявить работнику кассы Музея действующий документ с фотографией, подтверждающий право на скидку. При отсутствии такого документа скидка не предоставляется.

27. Посетитель должен предъявить документ, подтверждающий право на скидку, вместе с билетом во время проверки билетов.

#### **РАЗДЕЛ IV УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ**

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

29. Дети до 14 лет допускаются только в сопровождении совершеннолетних лиц.

30. Лицо с инвалидностью, пользующееся помощью собаки-помощника, заранее по электронной почте [info@muziejus.lt](mailto:info@muziejus.lt) или по телефону +370 65961497 уведомляет Отдел обслуживания посетителей о дате и времени планируемого посещения. Пока лицо будет посещать экспозиции Музея и аквариум, дельфинарий или Центр реабилитации животных Балтийского моря, собаку-помощника можно будет оставить в специально отведенном месте, где будет обеспечено благополучие собаки (предоставлены лежак и миска), а самого посетителя до соответствующих объектов сопровождает работник Музея. Услуга предоставляется только при предъявлении удостоверения лица с инвалидностью и документа, подтверждающего аккредитацию собаки-помощника.

Нахождение собаки-помощника вместе с лицом с инвалидностью в экспозициях Музея и аквариуме, дельфинарии и Центре реабилитации животных Балтийского моря может представлять опасность для здоровья других людей, а также угрозу для содержащихся диких животных и создавать неблагоприятные условия для проведения мероприятий, поэтому лицо не может пользоваться помощью собаки-помощника.

31. Посетитель обязан:

31.1. сохранять билет и квитанцию об оплате на протяжении всего времени посещения Музея;

31.2. соблюдать порядок в экспозициях Музея, на территории и во время мероприятий, вести себя безопасно, не создавать угрозу себе и другим посетителям, их имуществу и окружающей среде;

31.3. соблюдать предупреждающие знаки, инструкции или другие указания, связанные с посещением экспозиций, территории и мероприятий Музея, а также устные указания работников Музея;

31.4. заботиться о своем здоровье и сохранности своего имущества, а также о здоровье и сохранности имущества сопровождаемых лиц.

32. Музей не несет 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;

33. соблюдать требования правовых актов Литовской Республики, действующих на момент посещения Музея.

## **РАЗДЕЛ V ОГРАНИЧЕНИЯ**

34. Посетители, находящиеся под воздействием алкоголя или других веществ, не обслуживаются и не допускаются в Музей. Деньги за билеты, приобретенные вопреки данному ограничению, не возвращаются.

35. Посетителям запрещается:

35.1. дразнить и кормить животных;

35.2. включать музыку или иным образом мешать животным, работникам и другим посетителям;

35.3. приносить с собой алкогольные напитки и психотропные вещества и (или) употреблять их на всей территории Музея;

35.4. входить в помещения Музея в грязной одежде и обуви, которые могут нанести ущерб экспозициям и имуществу других посетителей;

35.5. курить табачные изделия любого вида на территории Музея, за исключением мест, обозначенных специальными знаками;

35.6. мусорить;

35.7. ломать, повреждать или иным образом уничтожать движимое и недвижимое имущество Музея, а также имущество других посетителей;

35.8. приносить или приводить животных на экспозиции Музея, в аквариум, дельфинарий, корабль-музей М52 «Судувис», Центр реабилитации животных Балтийского моря;

35.9. проносить оружие любого вида и (или) потенциально опасные предметы, включая, но не ограничиваясь режущими или колющими предметами, предметами, которые могут быть использованы для метания, а также любыми другими предметами, которые могут создавать неудобства для посетителей, угрожать безопасности мероприятия, здоровью животных и людей и (или) экспонатам, инвентарю;

35.10. в экспозициях Музея, аквариуме, зале представлений дельфинов, на корабле-музее М52 «Судувис», в Центре реабилитации животных Балтийского моря употреблять напитки и другие продукты питания;

35.11. снимать видео и (или) фотографировать в коммерческих целях без отдельного разрешения;

35.12. кататься на спортивных средствах или средствах передвижения и (или) оставлять их в непредназначенных для этого местах: велосипеды, роликовые коньки, самокаты, скейтборды, тележки, сигвеи и т. п.;

35.13. нарушать требования по охране здоровья, условия посещения, общественный порядок, создавать небезопасную обстановку для посетителей и работников Музея;

35.14. демонстрировать расистскую, ксенофобскую, дискриминационную, подстрекающую к насилию или ненависти символику или атрибутику;

35.15. забираться на конструкции или сооружения, не предназначенные для этого (фасады, перегородки, стены, заборы, ограждения, столбы освещения, платформы камер, крыши и т. п.), на склоны насыпей, газоны;

35.16. заходить в зоны, обозначенные (огороженные) специальными ограждениями или знаками, забираться на сцену или находиться в других местах, не предназначенных для посетителей;

35.17. входить в служебные помещения или на территории, закрытые для посетителей;

35.18. забираться на стулья и (или) их каркасы и стоять на них.

36. Музей имеет право отказать в предоставлении услуг лицу, нарушающему настоящие Правила или создающему угрозу безопасности животных, посетителей или работников.

## **РАЗДЕЛ VI ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

37. Посетитель, приобретая билет через интернет, в автоматах по продаже билетов или в кассах Музея, соглашается с Правилами обслуживания посетителей Музея.

38. Музей не несет ответственности за ущерб, понесенный посетителем или третьими лицами, если он возник в результате действий посетителя или несоблюдения настоящих Правил.

39. Музей имеет право в порядке, установленном правовыми актами Литовской Республики, требовать возмещения ущерба, возникшего в результате несоблюдения положений настоящих Правил.

40. Работники Музея имеют право попросить посетителей покинуть территорию Музея и экспозиции, если они не соблюдают требования Правил. В таких случаях стоимость билета не возвращается.

41. При официальной подаче посетителем письменной жалобы Музей обязуется предоставить ответ в течение 20 рабочих дней со дня получения жалобы. Жалобы

рассматриваются в порядке, установленном Законом Литовской Республики о публичном администрировании.

42. Все споры, возникшие между Музеем и посетителем, разрешаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования спора мирным путем обе стороны имеют право обратиться в государственный орган соответствующей сферы.

43. В целях обеспечения безопасности имущества и здоровья работников и посетителей Музея на территории Музея ведется видеонаблюдение в соответствии с положениями Политики конфиденциальности.

44. На мероприятиях и в экспозициях Музея посетителей могут снимать на видео или фотографировать. Фотографии и видеозаписи мероприятий могут быть размещены на сайте Музея, в аккаунтах в социальных сетях или распространены в средствах массовой информации. Если посетитель не согласен на съемку или фотографирование, он обязан сообщить об этом лицу, осуществляющему съемку или фотографирование.

45. Правила Музея утверждаются, изменяются, дополняются и отменяются приказом директора Музея.

---