

LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus) lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja Muziejaus lankytojų aptarnavimo, paslaugų teikimo, elgesio Muziejaus teritorijoje, ekspozicijose ir akvariume, laive-muziejuje M52 „Sūduvis“, delfinariume ir Baltijos jūros gyvūnų rehabilitacijos centre tvarką. Taisyklės taikomos Muziejaus darbuotojams, savanoriams, praktiką atliekantiems studentams, komercinę veiklą Muziejaus teritorijoje vykdančioms asmenims ir Muziejaus lankytojams.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas paslaugų gavėjo ir paslaugų teikėjo sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą;

2.2. **Bilietų pardavimo automatas** – aparatas, kuriuo be tarpininkų galima nusipirkti bilietą. Atsiskaitoma tik bankine kortele;

2.3. **Bilietų pardavimo svetainė** – internetinė svetainė www.ljm.lt.

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

II SKYRIUS MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

4. Muziejaus lankymo laikas (toliau – darbo laikas) tvirtinamas Muziejaus direktoriaus įsakymu ir skelbiamas Muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt.

5. Muziejus turi teisę keisti lankymo laiką, uždaryti dalį ekspozicijų ar riboti asmenų įleidimą dėl atliekamų 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 Muziejuje gali vykti Muziejaus ne darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami papildomai.

7. Organizuotos lankytojų grupės 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 savarankiškai įvertina atvykimo iki Muziejaus specifiką (keltas, atstumas, galimos automobilių spūstys, oro sąlygos), pasirenka atvykimo būdą ir susiplanuoja kelionės laiką.

9. Paskutiniai lankytojai į visas ekspozicijas įleidžiami likus 25 min. iki Muziejaus uždarymo.

10. Laivybos istorinių salių ir VŽT Dubingiai ekspozicijose elektroninė įranga išjungama likus 20 minučių iki Muziejaus darbo laiko pabaigos.

III SKYRIUS LANKYTOJO BILIETAS

11. Lankytojai į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą įleidžiami Muziejaus darbo metu. Bilietai kasose nebeparduodami likus 30 minučių iki Muziejaus ir laivo-muziejaus M52 „Sūduvis“ darbo laiko pabaigos. Delfinariume į pasirodymų salę lankytojai įleidžiami 20–40 min. iki pasirodymo pradžios.

12. Bilietus į delfinariumą ir į Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centrą galima įsigyti konkrečiai apsilankymo datai ir laikui, bilietus į Muziejaus ekspozicijas ir akvariumą, laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ galima įsigyti konkrečiai vienkartinio apsilankymo datai Muziejaus kasose, bilietų pardavimo automatuose ir bilietų pardavimo svetainėje. Pageidaujant pakartotinai, tą pačią dieną, grįžti į Muziejaus ekspoziciją ir akvariumą būtina apie tai pranešti išeinant iš Muziejaus bilietų kontrolės darbuotojui (pakartotinis grįžimas nesuteikia teisės įeiti be eilės).

13. Vaikai iki 4 m. amžiaus į delfinų pasirodymą ir į renginį Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre įleidžiami be bilieto (atskira sėdima vieta nesuteikiama).

14. Vaikai iki 7 m. amžiaus į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą ir laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ įleidžiami be bilieto.

15. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma grynaisiais pinigais, banko kortele, naudojantis interneto bankininkystės paslaugomis, bilietų pardavimo svetainėje arba išimties atvejais – bankiniu pavedimu, suderinus su Muziejaus administracija iš anksto.

16. Perkant bilietus į delfinų pasirodymą, vietos sėdėti yra priskiriamos automatiškai, pasirinkti norimas vietas galimybės nėra.

17. Bilietų pardavimo svetainė yra pritaikyta įsigyti bilietus ir mobiliaisiais įrenginiais. Jei internetu įsigyjama ne daugiau kaip 10 bilietų, juos galima nuskaityti iš lankytojo mobilaus įrenginio. Perkant daugiau nei 10 bilietų – juos reikia atspausdinti, kiekvieną bilietą ant atskiro lapo, taip, kad aiškiai matytųsi brūkšninis kodas ir skaičiai po juo. Bilietai mobiliuosiuose įrenginiuose turi būti atidaromi atsiųstu originaliu formatu, prieiga prie internetinio ryšio savo įrenginyje turi pasirūpinti pats lankytojas.

18. Perkant bilietus internetu daugiau nei 10-čiai mokinių ar vaikų, reikia įvesti ir lydinčiųjų asmenų skaičių, renkantis kategoriją „suaugęs“. Kitu atveju nemokami bilietai lydintiesiems asmenims nebus sugeneruoti.

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

20. Nemokamus bilietus į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą ir laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ paskutinį mėnesio sekmadienį galima įsigyti bilietų pardavimo svetainėje iš anksto, t. y. prieš 3–6 dienas, bei Muziejaus ir laivo kasose arba bilietų pardavimo automatuose – lankymosi dieną.

21. Muziejaus kasose be eilės bilietus gali įsigyti asmenys, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis dalyvumo (darbingumo arba specialiųjų poreikių) lygis, vaikai su negalia iki 18 metų bei juos lydintys asmenys, delfinų terapijos skyriaus klientai, gidai, organizuotų lankytojų grupių vadovai, jei grupėje 15 ir daugiau asmenų.

22. Muziejaus kuponus ar kvietimus būtina išsikeisti į bilietus Muziejaus kasose.

23. 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

24. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos bilietams tvirtinami Muziejaus direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias kainas renginiams, proginiais pasirodymams, koncertams ir pan. Patvirtintos kainos ir nuolaidos skelbiamos Muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt, bilietų pardavimo svetainėje www.ljm.lt.

25. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui galiojantį, teisę į nuolaidą patvirtinantį dokumentą su nuotrauka. Nepateikus dokumento nuolaida netaikoma.

26. Lankytojas nuolaidą patvirtinantį dokumentą kartu su bilietu turi pateikti ir bilietų tikrinimo metu.

27. Taikomos nuolaidos bilietams:

27.1. **nuolaidos į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą ir laivą-muziejų M52 „Sūduvis“:**

27.1.1. **50 proc. nuolaida bilietui taikoma:**

27.1.1.1. mokiniams;

27.1.1.2. 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;

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

27.1.1.4. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams, Lietuvos šaulių sąjungos nariams;

27.1.1.5. nuo 1939–1990 metų okupacijų nukentėjusiems asmenims – politiniams kaliniams ir tremtiniams, buvusiems getų, koncentracijos ar kitokio tipo prievartinių stovyklų kaliniams;

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

27.1.1.7. pasipriešinimo 1940–1990 metų okupacijoms dalyviams – kariams savanoriams ir laisvės kovų dalyviams.

27.1.2. 100 proc. nuolaida taikoma:

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

27.1.2.2. asmenims, kuriems nustatytas neįgalumo lygis arba 55 procentų ir mažesnis dalyvumo (darbingumo arba specialiųjų poreikių) lygis ir juos lydintiems asmenims, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui – vienas lydintysis suaugęs asmuo arba jį lydintis asmeninis asistentas) ir vaikams su negalia iki 18 metų su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam vaikui su negalia iki 18 metų – vienas lydintysis suaugęs asmuo arba asmeninis asistentas). LR, ES, EEE piliečiams bei užsieniečiams, kuriems išduoti dokumentai, patvirtinantys ar suteikiantys teisę gyventi LR;

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

27.1.2.4. 80 metų ir vyresniems asmenims;

27.1.2.5. visiems lankytojams kiekvieno mėnesio paskutinį sekmadienį;

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

27.1.2.7. gidams;

27.1.2.8. POLA kortelių turėtojams.

27.2. nuolaidos į nuolatinis renginius delfinariume ir į Baltijos jūros gyvūnų rehabilitacijos centrą taikomos:

27.2.1. vaikams nuo 4 metų amžiaus;

27.2.2. mokiniams;

27.2.3. 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;

27.2.4. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. dalyvumo (darbingumo arba specialiųjų poreikių) lygis;

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

27.2.6. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams, Lietuvos šaulių sąjungos nariams;

27.2.7. 100 proc. nuolaida bilietui taikoma:

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

27.2.7.2. asmenims, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis dalyvumo (darbingumo arba specialiųjų poreikių) lygis ir juos lydintiems asmenims, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis suaugęs asmuo arba asmeninis asistentas) ir vaikams su negalia iki 18 metų su lydinčiu asmeniu, laikantis proporcijos 1:1 (vienam vaikui su negalia iki 18 metų – vienas lydintysis suaugęs asmuo arba asmeninis asistentas). LR, ES, EEE piliečiams bei užsieniečiams, kuriems išduoti dokumentai, patvirtinantys ar suteikiantys teisę gyventi LR;

27.2.7.3. vaikų (nuo 4 metų) ir mokinių grupes lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų, moksleivių – vienas lydintysis suaugęs asmuo);

27.2.7.4. 80 metų ir vyresniems asmenims;

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

27.2.7.6. gidams;

27.2.7.7. POLA kortelių turėtojams;

27.2.7.8. Asmeniniam asistentui, lydinčiam neįgalų asmenį, kuriems nustatytas neįgalumo lygis arba 55 procentų ir mažesnis dalyvumo (darbingumo arba specialiųjų poreikių) lygis, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui – vienas lydintis asmeninis asistentas).

27.3. kitos nuolaidos, taikomos tik į Muziejaus ekspozicijas ir akvariumą, nuolatinius renginius delfinariume:

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

27.3.2. Šeimos kortelės turėtojams (LR, EST, LV piliečiams).

28. kitos nuolaidos taikomos Muziejaus direktoriaus įsakymu.

V SKYRIUS LANKYMOSI SĄLYGOS

29. Tėvai, globėjai, grupės vadovai ar lydintys asmenys atsako už vaikų, moksleivių elgesį ir saugumą lankymosi Muziejuje metu.

30. Vaikai iki 14 metų įleidžiami tik kartu su juos lydinčiais pilnamečiais asmenimis.

31. Asmuo su negalia, kuris naudojasi šuns pagalbininko pagalba, iš anksto el. paštu info@muziejus.lt arba telefonu +370 65961497 informuoja Lankytojų aptarnavimo skyrių apie planuojamo apsilankymo datą bei laiką. Kol asmuo lankysis Muziejaus ekspozicijose ir akvariume, delfinariume arba Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre, šunį pagalbininką bus galima palikti tam numatytoje patalpoje, kurioje bus pasirūpinta šuns saugumu ir gerove (suteiktas gultas ir dubenėlis), o asmenį iki objektų palydės Muziejaus darbuotojas. Paslauga teikiama tik tuo atveju, jei yra pateikiamas asmens su negalia pažymėjimas ir šuns pagalbininko akreditaciją patvirtinantis dokumentas.

Šuns pagalbininko buvimas kartu su asmeniu su negalia Muziejaus ekspozicijose ir akvariume, delfinariume ir Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre gali sukelti pavojų kitų žmonių sveikatai, taip pat grėsmę laikomiems laukiniams gyvūnams ir sudaryti nepalankias sąlygas renginiams vykti, todėl asmuo negali naudotis šuns pagalbininko teikiama pagalba.

32. Lankytojas privalo:

32.1. saugoti bilietą ir mokėjimo kvitą viso lankymosi Muziejuje metu;

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

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

32.4. rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi lankytojų informacijos centre ne ilgiau nei 14 dienų, informacija apie radinius teikiama elektroniniu paštu info@muziejus.lt;

32.5. laikytis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, galiojančių Muziejaus lankymo metu.

VI SKYRIUS APRIBOJIMAI

33. Lankytojai, apsvaigę nuo alkoholio ar psichotropinių medžiagų neaptarnaujami ir į Muziejų neįleidžiami. Už bilietus, kurie buvo įsigyti nepaisant šio apribojimo, pinigai negražinami.

34. Lankytojui draudžiama:

34.1. erzinti ir šerti gyvūnus;

34.2. leisti muziką arba kitaip trukdyti gyvūnams, darbuotojams ir kitiems lankytojams;

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

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

34.5. rūkyti bet kokios rūšies rūkalus Muziejaus teritorijoje, išskyrus vietas, pažymėtas specialiais ženklais;

34.6. šiuokšlinti;

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

34.8. įsinešti ar įsivesti gyvūnus į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą, laivą-muziejų M52 „Sūduvis“, Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centrą;

34.9. įsinešti bet kokios rūšies ginklus ir/ar potencialiai pavojingus daiktus, įskaitant, bet neapsiribojant daiktais, kuriais galima pjauti ar durti, daiktus, kurie gali būti panaudoti mėtymui, taip pat bet kokią kitą daiktą, kuris gali sukelti nepatogumų lankytojams, kelti grėsmę renginio saugumui, gyvūnų ir žmonių sveikatai ir (arba) eksponatams, inventoriui;

34.10. Muziejaus ekspozicijose, akvariume, delfinų pasirodymų salėje, laive-muziejuje M52 „Sūduvis“, Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre; vartoti gėrimus ir kitus maisto produktus;

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

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

34.13. pažeidinėti sveikatos saugos reikalavimų nuostatas, lankymosi sąlygas, viešąją tvarką, kurti nesaugią aplinką Muziejaus lankytojams ir darbuotojams;

34.14. demonstruoti rasistinę, ksenofobinę, radikalių politinių idėjų, lytinės diskriminacijos atributiką;

34.15. lipti ant tam neskirtų konstrukcijų ar įrenginių (fasadai, pertvaros, sienos, tvoros, užtvaros, apšvietimo stulpai, kamerų platformos, stogai ir pan.), ant pylimo šlaitų, žolės;

34.16. eiti į specialiais atitvarais arba ženklais pažymėtas (atitvertas) zonas, lipti ant scenos ar būti kitose lankytojams neskirtose vietose;

34.17. įeiti į tarnybines patalpas ar uždaras lankytojams teritorijas;

34.18. lipti ir stovėti ant kėdžių ir/ar jų rėmų.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Lankytojas, įsigydamas bilietą internetu, bilietų pardavimo automatuose ar Muziejaus kasose, sutinka su Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis.

36. Muziejus neatsako už lankytojo arba trečiųjų asmenų patirtą žalą, jeigu lankytojas nesilaikė Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų ar šių taisyklių reikalavimų.

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

38. Muziejaus darbuotojai turi teisę paprašyti lankytojų palikti Muziejaus teritoriją, ekspozicijas, jei jie nesilaiko taisyklių reikalavimų. Pinigai už bilietą tokiais atvejais nėra gražinami.

39. Lankytojui oficialiai pateikus skundą raštu, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

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

41. Muziejaus darbuotojų, lankytojų turto ir sveikatos apsaugos užtikrinimo tikslais teritorija filmuojama, laikantis Muziejaus vaizdo stebėjimo aprašo tvarkos. Stebėjimas, filmavimas ir įrašinėjimas yra vykdomas laikantis Privatumo politikos nuostatų.

42. Muziejaus renginiuose, ekspozicijose lankytojai gali būti nufilmuoti ar nufotografuoti. Renginių nuotraukos ir vaizdo įrašai gali būti patalpinti Muziejaus svetainėje ir socialinių tinklų paskyroje, platinami žiniasklaidos priemonėse. Jeigu lankytojas nesutinka būti filmuojamas ar fotografuojamas – privalo pranešti apie savo nesutikimą filmuojančiam ar fotografuojančiam asmeniui.

43. Muziejaus taisyklės tvirtinamos, keičiamos, papildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.