

**LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ
PRIEDAS Nr. 1**

1. Lankytojų aptarnavimo punkto 24.2.3.1 redakcija: vaikams iki 3 metų amžiaus imtinai į delfinariumą karantino laikotarpiu, siekiant kontroliuoti maksimalų leistiną lankytojų skaičių renginio metu, taikoma 1 Eur bilieto kaina perkant bilietus kasoje ir 0.95 Eur perkant bilietus internetu. Vaikui suėjęs 4 metams, perkamas vaikiškas bilietas.
 2. Lankytojų aptarnavimo punktų 24.2.3.2.- 24.2.3.7 redakcija: kiti asmenys, kurie pagal Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo tvarką gali lankytis nemokamai delfinariume privalo registruotis iš anksto el. paštu aptarnavimas@muziejus.lt arba telefonu 865961497.
 3. Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklių punktų: 24.2.3.1.; 24.2.3.2.- 24.2.3.7. pakeitimai, galioja iki tol, kol taikomi karantino ribojimai lankytojų skaičiui renginiuose uždaroje erdvėje arba atskiro direktoriaus įsakymo.
-

LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMOTAIŠYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja muziejaus lankytojų aptarnavimo, paslaugų teikimo, elgesio muziejaus teritorijoje ir ekspozicijose, akvariume, delfinariume bei Saulės įlankoje tvarką. Taisyklės taikomos visiems muziejaus darbuotojams, savanorišką veiklą atliekantiems asmenims ir 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“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro „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.

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 nedarbo laiku gali tik iš anksto suderinus su už lankytojų aptarnavimą atsakingu ir (arba) įgaliotu asmeniu.

8. Lankytojai privalo savarankiškai įvertinti atvykimo iki Lietuvos jūrų muziejaus laiką. Keltas kursuoja nustatytu grafiku, kuris skelbiamas internetinėje svetainėje www.keltas.lt.

III SKYRIUS LANKYTOJO BILIETAS

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

10. Bilietus į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą ir Saulės įlanką galima įsigyti muziejaus kasose, bilietomate ir bilietų pardavimo sistemoje 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 bankiniu pavedimu.

12. Perkant bilietus į delfinariume vykstančius renginius bilietų pardavimo sistemoje vietos parenkamos automatiškai būdu.

13. Bilietų pardavimo sistema www.ljm.lt yra pritaikyta įsigyti lankytojo bilietus mobiliuosiuose įrenginiuose. Internetu įsigytus bilietus galima nuskaityti iš lankytojo mobiliojo įrenginio. Šiuo būdu įsigyjant bilietus nuskaityti ne daugiau nei 10 bilietų vienetų. Perkant daugiau nei 10 bilietų juos reikia atspausdinti popieriniu 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 vienkartiniam apsilankymui konkrečiais datais.

16. Bilietas į delfinariume ir Saulės įlankoje vykstančius renginius įsigyjamas konkrečiais datais ir konkrečiam pasirodymo laikui.

17. Nemokamą bilietą į Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas ir akvariumą paskutinį mėnesio sekmadienį galima įsigyti tik 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 Lietuvos jūrų muziejaus veiklos ypatumų, nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių (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 nuolaidas. Informacija apie bilietų kainas ir nuolaidas skelbiama muziejaus kasose ir muziejaus internetinėje svetainėje 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.nuolaidosį Lietuvos jūrų muziejaus ekspozicijas ir akvariumą:

24.1.1.50 proc. nuolaida bilietui taikoma:

24.1.1.1.vaikams nuo 6m., mokiniais, Lietuvos Respublikos, kitų Europos Sąjungos valstybių narių ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams, kurie mokosi pagal bendrojo ugdymo programas (išskyrus pilnamečius asmenis, kurie mokosi pagal suaugusiųjų pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo programas) grupinio mokymosi forma kasdieniu mokymo proceso organizavimo būdu ir pavienio mokymosi forma savarankišku mokymo proceso organizavimo būdu, bendrojo ugdymo mokyklų mokiniams, kurie mokosi pagal specializuoto ugdymo krypties programas;

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 mokiniais, 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. Šeimos kortelės turėtojams: suaugusiems, vaikams, mokiniams, senjorams, studentams. Rugsėjo – gegužės mėnesiais vaiko, mokinio, studento, senjoro bilieto kaina, pritaikius 50 proc. nuolaidą, apvalinama į didžiąją pusę iki pilno piniginio vieneto – euro;

24.1.1.4. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams;

24.1.1.5. asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius (iki 80 metų), Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams;

24.1.1.6. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams;

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

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

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

24.1.2. bilietas nuolaidagai įsigyti organizuotos lankytojų grupės, jei grupėje yra 15 ir daugiau asmenų, perkančių bilietus;

24.1.3. nemokamai muziejaus ekspozicijose ir akvariume gali lankytis:

24.1.3.1. ikimokyklinio amžiaus vaikai iki 5 metų amžiaus (įskaitant penktuosius metus);

24.1.3.2. našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai bei jų grupės lydintys asmenys, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų – vienas lydintysis asmuo);

24.1.3.3. asmenys, 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 vaikai 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. asmenys nuo 80 metų ir vyresni;

24.1.3.5. Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai;

24.1.3.6. visi lankytojai kiekvieno mėnesio paskutinį sekmadienį;

24.1.3.7. vaikų ir moksleivių grupes lydintys suaugusieji laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų, moksleivių – vienas lydintysis asmuo);

24.1.3.8. gidai;

24.2. nuolaidos į renginius delfinariume:

24.2.1. 50 proc. nuolaida bilietui taikoma:

24.2.1.1. vaikams nuo 4–erių metų amžiaus;

24.2.1.2. mokiniams, Lietuvos Respublikos, kitų Europos Sąjungos valstybių narių ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams, kurie mokosi pagal bendrojo ugdymo programas (išskyrus pilnamečius asmenis, kurie mokosi pagal suaugusiųjų pradinio, pagrindinio, vidurinio ugdymo programas) grupinio mokymosi forma kasdieniu mokymo proceso organizavimo būdu ir pavienio mokymosi forma savarankišku mokymo proceso organizavimo būdu, bendrojo ugdymo mokyklų mokiniams, kurie mokosi pagal specializuoto ugdymo krypties programas;

24.2.1.3. 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;

24.2.1.4. Šeimos kortelės turėtojams: suaugusiems, vaikams, mokiniams, senjorams, studentams. Rugsėjo – gegužės mėnesiais vaiko, mokinio, studento, senjoro bilieto kaina, pritaikius 50 proc. nuolaidą, apvalinama į didžiąją pusę iki pilno piniginio vieneto – euro;

24.2.1.5. asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis, Lietuvos Respublikos,

Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams;

24.2.1.6. asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius (iki 80 metų), Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams;

24.2.2. bilietą su nuolaida gali įsigyti organizuotos lankytojų grupės, jei grupėje 15 ir daugiau asmenų, perkančių bilietus;

24.2.3. nemokamai delfinariumo renginiuose gali lankytis:

24.2.3.1. vaikai iki 3 metų amžiaus (įskaitant trečiuosius metus, nesuteikiant atskiros vietos sėdėti);

24.2.3.2. našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai bei jų grupes lydintys asmenys, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų – vienas lydintysis asmuo);

24.2.3.3. asmenys, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis darbingumo lygis, arba didelių specialiųjų poreikių lygis, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo) ir vaikai su negalia iki 18 metų laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo);

24.2.3.4. asmenys nuo 80 metų;

24.2.3.5. Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai;

24.2.3.6. vaikų ir moksleivių grupes lydintys asmenys, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų, moksleivių – vienas lydintysis asmuo);

24.2.3.7. gidai;

24.3. nuolaidos į renginius Saulės įlankoje:

24.3.1. nemokamai gali lankytis:

24.3.1.1. vaikai iki 3 metų amžiaus (įskaitant trečiuosius metus);

24.3.1.2. našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai bei jų grupes lydintys asmenys, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų – vienas lydintysis asmuo);

24.3.1.3. asmenys, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis darbingumo lygis arba didelių specialiųjų poreikių lygis, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo) ir vaikai su negalia iki 18 metų, laikantis proporcijos 1:1 (vienam asmeniui su negalia – vienas lydintysis asmuo);

24.3.1.4. asmenys nuo 80 metų ir vyresni;

24.3.1.5. Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai;

24.3.1.6. vaikų ir moksleivių grupes lydintys suaugusieji, laikantis proporcijos 10:1 (dešimčiai vaikų, moksleivių – vienas lydintysis asmuo);

24.3.1.7. gidai.

25. Visiems bilietams, įsigytiems internetu bilietų pardavimo sistemoje www.ljm.lt, taikoma 5 procentų nuolaida.

V SKYRIUS LANKYMOSISĀLYGOS

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

27. Lankytojas privalo:

27.1. saugoti bilietą viso lankymosi Lietuvos jūrų muziejuje metu;

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

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

27.4. 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;

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

VI SKYRIUS APRIBOJIMAI

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

29. Lankytojui draudžiama:

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

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

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

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

29.5. šiuokšlinti;

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

29.7. įsinešti ar įsivesti gyvūnus į muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą, Saulės įlanką;

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

29.9. muziejaus ekspozicijose, akvariume, delfinariumo pasirodymų salėje, Saulės įlankos arenoje valgyti užkandžius, vartoti gėrimus ir kitus maisto produktus;

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

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

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

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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

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

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

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

35. 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.

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