

LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus), kuris apima muziejaus ekspozicijas, Akvariumą, Delfinariumą ir Saulės įlanką, lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2015 m. rugpjūčio mėn. 31 d. įsakymu Nr. ĮV-556 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. lapkričio 8 d. įsakymu Nr. ĮV-797 „Dėl Moksleivių ir socialinę atskirtį patiriančių piliečių nemokamo muziejų lankymo modelio ir jo įgyvendinimo koncepcijos patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2011 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. ĮV-718 „Dėl Lietuvos jūrų muziejaus statuto patvirtinimo“, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.

2. Taisyklės reglamentuoja lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo Muziejaus patalpose Smiltynės g. 3, Klaipėdoje, ir jo teritorijoje, tvarką.

II. MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

3. Muziejaus lankymo darbo laikas tvirtinamas atskiru direktoriaus įsakymu.

4. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir Muziejaus ne darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami papildomai.

5. Muziejus turi teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ekspozicijos ar riboti įleidimą (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių, srautų valdymo ir kt.). Tai neturi įtakos Muziejaus lankymo bilieto kainoms.

6. Muziejaus, ne darbo laiku, organizuotos lankytojų grupės gali apsilankyti ekspozicijoje ir gyvūnų pasirodymuose, tik iš anksto suderinus su administracija.

III. BILIETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

7. Muziejaus lankytojai įleidžiami tik Muziejaus darbo metu. Bilietų kasa uždaroma likus 30 min. iki Muziejaus darbo laiko pabaigos.

8. Bilietus į Jūrų muziejaus ekspozicijas, Akvariumą, Delfinariumą ir Saulės įlanką galima įsigyti Muziejaus kasose ir internetu bilietų pardavimo sistemoje www.ljm.lt.

9. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, kortele, naudojantis interneto bankininkystės paslaugomis per www.ljm.lt arba bankiniu pavedimu pagal išrašytą sąskaitą.

10. Perkant bilietus į delfinariumą per www.ljm.lt ir muziejaus kasoje, sistema automatiškai parenka vietas.

11. Bilietų pardavimo sistema www.ljm.lt yra pritaikyta įsigyti bilietus mobiliais įrenginiais. Internetu įsigytus bilietus galima nuskaityti iš lankytojo mobilaus įrenginio (ne daugiau nei 10 vienetų, perkant daugiau nei 10 bilietų juos reikia atspausdinti). Prieiga prie internetinio ryšio turi pasirūpinti pats lankytojas.

12. Už pamestus, sugadintus arba dėl kitų priežasčių netinkamus naudoti bilietus, pinigai negrąžinami.

13. Muziejaus ekspozicijų ir Akvariumo lankymo bilietas įsigijamas vienkartiniam apsilankymui, konkrečiai datai.

14. Bilietas į Delfinariumą ir Saulės įlanką įsigyjamas konkrečiai dienai ir konkrečiam pasirodymo laikui.

15. Nemokamą bilietą į Jūrų muziejaus ekspozicijas ir Akvariumą, paskutinį mėnesio sekmadienį galima įsigyti tik Muziejaus kasoje lankymosi dieną.

16. Įsigyti bilietai nėra keičiami ir pinigai už juos nėra grąžinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams nebuvo ar negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės.

17. Lankytojas privalo savarankiškai įvertinti atvykimo iki Lietuvos jūrų muziejaus laiką. Keltas kursuoja pagal grafiką, kuris skelbiamas www.keltas.lt.

18. Pinigai už bilietus negrąžinami už nesuteiktas paslaugas dėl nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybių (CK 6.212 str.1 d.).

19. Muziejaus kasoje be eilės bilietus gali įsigyti asmenys, turintys metinį lankytojo bilietą, gidai, grupių vadovai, asmenys, turintys sunkią negalią arba specialiuosius poreikius.

IV. LENGVATOS IR NUOLAIDOS

20. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos bilietams tvirtinami direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias nuolaidas. Informacija skelbiama Muziejaus kasose, Muziejaus internetinėje svetainėje www.muziejus.lt. Informacija teikiama telefonu, el. paštu.

21. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui dokumentą apie priklausymą atitinkamai grupei, pažymėjime turi matytis aiški asmens nuotrauka ir galiojimo terminas. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma.

22. Bilietų tikrinimo metu lankytojas privalo pateikti nuolaidą patvirtinantį dokumentą.

23. Taikomos nuolaidos :

23.1. nuolaidos bilietams į Muziejaus ekspozicijas ir Akvariumą.

23.1.1. 50 proc. nuolaida bilietui taikoma:

- mokiniams, 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. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas arba mokinio amžių nuo 6–18 m. įrodantis dokumentas;

- 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. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- asmenims, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams. Jei neturima pensininko pažymėjimo, muziejaus kasoje ir kontrolėje, pateikiamas amžių nurodantis dokumentas nuo 65- 79 m.;

- nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariams, kariams savanoriams, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- nuo 1939–1990 metų okupacijų nukentėjusiems asmenims–politiniams kaliniams ir tremtiniams, buvusiems getų, koncentracijos ar kitokio tipo prievartinių stovyklų Lietuvos Respublikos kaliniams. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- Lietuvos Respublikos nepriklausomybės gynėjams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;
- Lietuvos Respublikos pasipriešinimo 1940–1990 metų okupacijoms dalyviams – kariams savanoriams ir laisvės kovų dalyviams. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas.

23.1.2 bilietą su nuolaida gali įsigyti organizuotos lankytojų grupės, jei grupėje daugiau nei 15 asmenų, perkančių bilietus.

23.1.3 nemokamai Jūrų muziejaus ekspozicijose ir Akvariume gali lankytis:

- ikimokyklinio amžiaus vaikams iki 5 metų amžiaus (įskaitant ir penktus metus);
- našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai, bei jų grupes lydintys asmenys pagal proporciją 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo), kasoje pateikę statusą įrodančius dokumentus (ant firminio blanko, įstaigos vadovo pasirašytas raštas, su nurodytu atvykstančių skaičiumi, išskiriant vaikus ir lydinčiuosius);

• asmenys, kuriems nustatytas 0–25 proc. darbingumo lygis arba didelių specialiųjų poreikių lygis, pagal proporciją 1:1 ir neįgalūs vaikai iki 18 m., pagal proporciją 1:1 (vienam neįgaliajam – vienas lydintysis asmuo). Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

• asmenims, kuriems sukako 80 metų ir vyresniems. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas arba dokumentas;

• Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

• visiems lankytojams kiekvieno mėnesio paskutinį sekmadienį;

• vaikų ir moksleivių grupes lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo);

• gidai, kasoje pateikę pažymėjimą.

23.2. nuolaidos į Delfinariumą

23.2.1. 50 proc. nuolaida bilietui taikoma:

- vaikams nuo 4–erių metų amžiaus;
- mokiniams, 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. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas arba mokinio amžių įrodantis dokumentas nuo 6-18m.;

• 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. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

• asmenims, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams, kuriems nustatytas 30–55 proc. darbingumo lygis. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

• asmenims, kuriems sukako valstybinio socialinio draudimo senatvės pensijos amžius, Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos ir Europos ekonominės erdvės valstybių piliečiams. Jei neturima pažymėjimo, Muziejaus kasoje ir kontrolėje, pateikiamas amžių nurodantis dokumentas nuo 65- 79 m.;

23.2.2 Bilietą su nuolaida gali įsigyti organizuotos lankytojų grupės, jei grupėje daugiau nei 15 asmenų, perkančių bilietus.

23.2.3. nemokamai Delfinariume gali lankytis:

- vaikai iki 3 metų amžiaus (įskaitant ir trečius metus, nesuteikiant atskiros vietos sėdėti);
- našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai, bei jų grupes lydintys asmenys pagal proporciją 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo), kasoje pateikę statusą įrodančius dokumentus (ant firminio

blanko, įstaigos vadovo pasirašytas raštas, su nurodytu atvykstančių skaičiumi, išskiriant vaikus ir lydinčiuosius);

- asmenys, kuriems nustatytas 0–25 proc. darbingumo lygis arba didelių specialiųjų poreikių lygis, pagal proporciją 1:1 ir neįgalūs vaikai iki 18 m., pagal proporciją 1:1 (vienam neįgaliajam – vienas lydintysis asmuo). Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- asmenims, kuriems sukako 80 metų ir vyresniems. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas arba dokumentas;

- Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- vaikų ir moksleivių grupes lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo);

- gidas, kasoje pateikęs pažymėjimą.

23.3. nuolaidos į Saulės įlanką:

23.3.1. nemokamai gali lankytis:

- vaikai iki 3 metų amžiaus (įskaitant ir trečius metus);

- našlaičiai ir tėvų globos netekę vaikai, bei jų grupes lydintys asmenys pagal proporciją 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo), kasoje pateikę statusą įrodančius dokumentus (ant firminio blanko, įstaigos vadovo pasirašytas raštas, su nurodytu atvykstančių skaičiumi, išskiriant vaikus ir lydinčiuosius);

- asmenys, kuriems nustatytas 0–25 proc. darbingumo lygis arba didelių specialiųjų poreikių lygis, pagal proporciją 1:1 ir neįgalūs vaikai iki 18 m., pagal proporciją 1:1 (vienam neįgaliajam – vienas lydintysis asmuo). Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- asmenims, kuriems sukako 80 metų ir vyresniems. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas arba dokumentas;

- Lietuvos Respublikos muziejų darbuotojai ir Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai. Muziejaus kasoje ir kontrolėje pateikiamas pažymėjimas;

- vaikų ir moksleivių grupes lydintiems suaugusiems, laikantis proporcijos 10:1 (dešimt vaikų-vienas lydintysis asmuo);

- gidas, kasoje pateikęs pažymėjimą;

23.3.2. kitos nuolaidos bilietams netaikomos.

V. LANKYMOSI SĄLYGOS

24. Tėvai ir lydintys pedagogai atsako už vaikų elgesį ir saugumą lankymosi Muziejuje metu.

25. Lankytojas privalo:

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

25.2. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejaus teritorijoje susijusių nuorodų, reaguoti į priešgaisrinės saugos signalus, taip pat ir Muziejaus darbuotojų žodines instrukcijas;

25.3. rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi lankytojų informacijos centruose ne ilgiau nei 14 dienų. Informacija – aptarnavimas@muziejus.lt;

25.4. saugoti bilietą ir kvitą viso lankymosi metu.

VI. APRIBOJIMAI

26. Lankytojams, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, psichotropinių medžiagų, bilietai neparduodami ir jie į Muziejų neįleidžiami.

27. Lankytojui draudžiama:

27.1. garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;

27.2. įsinešti alkoholinius gėrimus bei psichotropines medžiagas ir / arba juos vartoti visoje Muziejaus teritorijoje;

- 27.3. įeiti į Muziejaus patalpas dėvint itin nešvarius drabužius ir / arba avalynę, kurie gali padaryti ženklią žalą ekspozicinėms patalpoms, eksponatams, kitų asmenų turtui;
- 27.4. rūkyti Muziejaus teritorijoje, išskyrus tam tikras vietas, pažymėtas specialiais ženklais;
- 27.5. šiukšlinti Muziejaus patalpų viduje bei teritorijoje;
- 27.6. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti Muziejaus viduje ir aplinkinėje teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;
- 27.7. įsinešti ar įsivesti gyvūnus;
- 27.8. įsinešti ginklus, aštirus arba pavojingus daiktus ir kitas savigynos priemones į Muziejaus patalpas ir/arba teritoriją, kurie galėtų kelti grėsmę lankytojų, Muziejaus darbuotojų sveikatai ir / arba eksponatams;
- 27.9. į ekspozicijas ir gyvūnų pasirodymus įsinešti maisto produktų ar gėrimų;
- 27.10. be atskiro leidimo filmuoti ir /arba fotografuoti komerciniais tikslais;
- 27.11. važiuoti ir/ arba palikti tam neskirtose vietose, ekspozicijose, gyvūnų pasirodymų erdvėse sporto, judėjimo priemones, t.y. riedučius, paspirtukus, riedlentes ir t.t.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 28. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams.
 - 29. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.
 - 30. Lankytojai atsako už žalą, kilusią dėl šių taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
 - 31. Pirkdamas bilietą internetu ar Muziejaus kasoje, lankytojas sutinka su Lietuvos jūrų muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis.
 - 32. Muziejaus darbuotojai turi teisę paprašyti palikti Muziejaus teritoriją lankytojų, kurie nesilaiko Taisyklių. Pinigai už bilietą tokiais atvejais negrąžinami.
 - 33. Lankytojui oficialiai pateikus skundą raštu, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 20 darbo dienų.
 - 34. Visi kilę ginčai tarp Muziejaus ir lankytojo sprendžiami derybų keliu. Muziejaus teritorijoje kreiptis į lankytojų aptarnavimo administratorių arba el.p. - aptarnavimas@muziejus.lt. Nepavykus išspręsti ginčo taikiai, abi šalys turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją.
 - 35. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, papildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.
-