

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора Литовского
морского музея № VI-7 от 18 января
2019 г.

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЛИТОВСКОГО МОРСКОГО МУЗЕЯ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила обслуживания посетителей (далее – Правила) Литовского морского музея (далее – Музей), который охватывает экспозиции музея, Аквариум, Дельфинарий и Залив Солнца, подготовлены руководствуясь Законом музеев Литовской Республики, Постановлением № 623 Правительства Литовской Республики от 25 июня 2008 г. «Об утверждении правил предоставления услуг спорта, культуры и развлечений, а также информированию потребителей при предоставлении данных услуг», приказом Министра культуры Литовской республики № IV-556 от 31 августа 2015 г. «Об установлении скидок при посещении музеев», приказом № IV-797 Министра культуры Литовской Республики от 8 ноября 2018 г. «О модели бесплатного посещения музеев школьниками и гражданами, испытывающими социальное отделение, и подтверждении концепции предотвращения в жизнь данной модели», приказом № IV-718 Министра культуры Литовской Республики от 23 ноября 2011 г. «Об утверждении статута Литовского морского музея», прочими действующими правовыми актами Литовской Республики и приказами Директора музея.

2. Правила регламентируют порядок обслуживания посетителей, поведения посетителей и предоставления услуг в помещениях Музея по ул. Смильтинес 3 в Клайпеде, а также на его территории.

II. РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ МУЗЕЯ

3. Рабочее время посещения Музея утверждается отдельным приказом Директора.

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

5. Музей имеет право менять рабочее время, закрыть часть экспозиции или ограничить пропуск посетителей (ввиду выполняемых работ по наведению порядка, устройства или прочих работ, а также ввиду мероприятий, управления потоками и пр.). Это не влияет на цены билетов посещения Музея.

6. Организованные группы посетителей могут посетить экспозиции или представления животных в нерабочее время Музея только по предварительному согласованию с администрацией.

III. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ

7. Посетители пропускаются в Музей только в рабочее время Музея. Билетная касса закрывается за 30 мин. до конца рабочего времени Музея.

8. Билеты на экспозиции Морского музея, в Аквариум, Дельфинарий и Залив Солнца можно приобрести в кассах Музея и по интернету в системе продажи билетов www.ljm.lt.

9. Расчет за билеты и прочие услуги производится наличными деньгами, картой, путем пользования интернетных банковских услуг через www.ljm.lt или банковским поручением по выписанному счету.

10. При покупке билетов в Дельфинарий через www.ljm.lt и в кассе Музея система автоматически подбирает места.

11. Система продажи билетов www.ljm.lt приспособлена для приобретения билетов мобильными устройствами. Билеты, приобретенные по интернету, можно считать с мобильного устройства посетителя (не более 10 единиц, при покупке больше, чем 10 билетов необходимо их

отпечатать). О доступе к интернет-связи должен позаботиться сам посетитель.

12. За утерянные, испорченные или непригодные к использованию по каким-либо другим причинам билеты деньги не возвращаются.

13. Билет на посещение экспозиций Музея и Аквариума приобретается для однократного посещения в конкретную дату.

14. Билет в Дельфинарий и залив Солнца приобретается на конкретный день и конкретное время представления.

15. Бесплатный билет на экспозиции Музея и в Аквариум в последнее воскресенье месяца можно приобрести только в кассе Музея в день посещения.

16. Приобретенные билеты обмену не подлежат и деньги за них не возвращаются, за исключением случаев, когда услуги посетителям не были предоставлены или не могут быть предоставлены по вине Музея.

17. Посетитель должен самостоятельно определить продолжительность времени, необходимого для прибытия до Литовского морского музея. Паром курсирует согласно графику, который публикуется www.keltas.lt.

18. Деньги за билеты не возвращаются, когда услуги не предоставлены по причине обстоятельств непреодолимой силы (*force majeure*) (СК 6.212 ст. ч. 1).

19. В кассе Музея приобрести билеты вне очереди могут лица, имеющие годовой билет посетителя, гиды, руководители групп, лица с тяжелой немощью или специальными потребностями.

IV. ЛЬГОТЫ И СКИДКИ

20. Расценки посещения Музея и скидки на билеты утверждаются приказом директора. Музей имеет право применять специальные скидки. Информация объявляется в кассах Музея, в интернет-сайте Музея www.muzejus.lt. Информация предоставляется по телефону, эл. почтой.

21. Лица, желающие приобрести билет на посещение Музея со скидкой или посещать Музей бесплатно, обязаны предъявить работнику кассы Музея документ о принадлежности соответствующей группе, на удостоверении должна быть отчетливо видна фотография лица и указанный срок годности. В случае отказа предъявить соответствующий документ скидка не применяется.

22. Во время проверки билетов посетитель обязан предъявить подтверждающий скидку документ.

23. Применяемые скидки:

23.1. скидки на билеты в экспозиции Музея и Аквариум.

23.1.1. Скидка на билет в 50 проц. применяется:

- для школьников, которые обучаются по программам общего образования (за исключением совершеннолетних лиц которые обучаются по программам начального, основного и среднего образования для взрослых) в форме группового учения способом организации каждодневного процесса обучения и в форме индивидуального учения способом самостоятельной организации процесса обучения, для учеников общеобразовательных школ, которые учатся по программам направления специализированного воспитания. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение или документ, подтверждающий возраст от 6 до 18 лет;

- для студентов высших учебных заведений, учащихся в постоянной или дневной форме занятий, для граждан Литовской Республики, других государств – членов Европейского Союза и государств Европейского экономического пространства, которые учатся в высших учебных заведениях стран-членов Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства в постоянной или дневной форме занятий, а также для школьников, которые обучаются по программам формального профессионального обучения в форме группового учения способом организации каждодневного процесса обучения и в форме индивидуального учения способом самостоятельной организации процесса обучения. В кассах Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для лиц, которым установлен уровень работоспособности в 30-55 проц. и которые

являются гражданами Литовской Республики, Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства. В кассах Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для лиц, достигших возраста, необходимого для получения пенсии государственного социального страхования и которые являются гражданами Литовской Республики или стран Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства. Если нет пенсионного удостоверения, - в кассе Музея и на контроле предъявляется документ, указывающий возраст от 65 до 79 лет;

- для воинов действительной военной службы, для воинов – добровольцев, граждан Литовской республики, Европейского Союза и Европейского экономического пространства. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для лиц, пострадавших от оккупаций 1939-1990 г. – политзаключенных и ссыльных, бывших заключенных гетто, концлагерей и принудительных лагерей других типов, граждан Литовской Республики. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для защитников независимости Литовской Республики, пострадавших от агрессии, проявленной СССР 11-13 января 1991 г. и в последующий период времени. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для участников сопротивления Литовской Республики оккупациям 1940-1990 г. – воинов добровольцев и участников борьбы за свободу. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение.

23.1.2 билет со скидкой могут приобрести организованные группы посетителей, если в группе насчитывается больше, чем 15 лиц, покупающих билеты.

23.1.3 бесплатно могут посещать экспозиции Музея и Аквариум:

- дети дошкольного возраста до 5 лет (включая и 5-ый год);

- сироты и лишившиеся родительской опеки дети, а также сопровождающие их группы лица согласно пропорции 10:1 (десять детей-одно сопровождающее лицо), предъявившие в кассе документы, доказывающие статус (на фирменном бланке, подписанное руководителем учреждения письмо с указанным числом прибывающих, отдельно детей и сопровождающих);

- лица, которым установлен уровень работоспособности в 0-25 проц. или уровень больших специальных потребностей согласно пропорции 1:1 и дети-инвалиды до 18 лет согласно пропорции 1:1 (одному инвалиду – одно сопровождающее лицо). В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- лица, которым исполнилось 80 лет и больше. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение или документ;

- работники музеев Литовской Республики и члены Международного совета музеев (ICOM). В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- все посетители в последнее воскресенье каждого месяца;

- взрослые, сопровождающие группы детей и школьников, согласно пропорции 10:1 (десять детей – одно сопровождающее лицо);

- гид, предъявивший в кассе удостоверение.

23.2. скидки в Дельфинарий

23.2.1. скидка в 50 проц. на билет применяется:

- для детей в возрасте от 4-х лет;

- для школьников, которые обучаются по программам общего образования (за исключением совершеннолетних лиц которые обучаются по программам начального, основного и среднего образования для взрослых) в форме группового учения способом организации каждогодневного процесса обучения и в форме индивидуального учения способом самостоятельной организации каждогодневного процесса обучения, для учеников общеобразовательных школ, которые учатся по программам направления специализированного воспитания. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение или документ, подтверждающий возраст школьника от 6 до 18 лет;

- для студентов высших учебных заведений, учащихся в постоянной или дневной форме занятий, для граждан Литовской Республики, других государств – членов Европейского Союза и государств Европейского экономического пространства, которые учатся в высших

учебных заведениях стран-членов Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства в постоянной или дневной форме занятий, а также для школьников, которые обучаются по программам формального профессионального обучения в форме группового учения способом организации каждодневного процесса обучения и в форме индивидуального учения способом самостоятельной организации процесса обучения. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для лиц, граждан Литовской Республики, Европейского Союза и Европейского экономического пространства, которым установлен уровень работоспособности в 30-55 проц. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- для лиц, которые достигли возраста, необходимого для получения пенсии государственного социального страхования и которые являются гражданами Литовской Республики или стран Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства. Если нет пенсионного удостоверения, - в кассе Музея и на контроле предъявляется документ, указывающий возраст от 65 до 79 лет.;

23.2.2 билет со скидкой могут приобрести организованные группы посетителей, если в группе насчитывается больше, чем 15 лиц, покупающих билеты.

23.2.3. бесплатно посещать Дельфинарий могут:

- дети в возрасте до 3-х лет (включая и третий год, без предоставления отдельного сидячего места);

- сироты и лишившиеся родительской опеки дети, а также сопровождающие их группы лица согласно пропорции 10:1 (десять детей-одно сопровождающее лицо), предъявившие в кассе документы, доказывающие статус (на фирменном бланке, подписанное руководителем учреждения письмо с указанным числом прибывающих, отдельно детей и сопровождающих);

- лица, которым установлен уровень работоспособности в 0-25 проц. или уровень больших специальных потребностей согласно пропорции 1:1 и дети-инвалиды до 18 лет согласно пропорции 1:1 (одному инвалиду – одно сопровождающее лицо). В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- лица, которым исполнилось 80 лет и больше. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение или документ;

- работники музеев Литовской Республики и члены Международного совета музеев (ICOM). В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- взрослые, сопровождающие группы детей и школьников, согласно пропорции 10:1 (десять детей – одно сопровождающее лицо);

- гид, предъявивший в кассе удостоверение.

23.3. скидки в Залив солнца:

23.3.1. бесплатно могут посещать:

- дети в возрасте до 3-х лет (включая и третий год);
- сироты и лишившиеся родительской опеки дети, а также сопровождающие их группы лица согласно пропорции 10:1 (десять детей-одно сопровождающее лицо), предъявившие в кассе документы, доказывающие статус (на фирменном бланке, подписанное руководителем учреждения письмо с указанным числом прибывающих, отдельно детей и сопровождающих);

- лица, которым установлен уровень работоспособности в 0-25 проц. или уровень больших специальных потребностей согласно пропорции 1:1 и дети-инвалиды до 18 лет согласно пропорции 1:1 (одному инвалиду – одно сопровождающее лицо). В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение;

- лица, которым исполнилось 80 лет и больше. В кассе Музея и на контроле предъявляется удостоверение или документ;

- взрослые, сопровождающие группы детей и школьников, согласно пропорции 10:1 (десять детей – одно сопровождающее лицо);

- гид, предъявивший в кассе удостоверение;

23.3.2. прочие скидки к билетам не применяются.

V. УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ

24. Родители и сопровождающие педагоги отвечают за поведение детей и их безопасность во время посещения Музея.

25. Посетители обязаны:

25.1. на территории Музея соблюдать дисциплину, вести себя безопасно, не создавать угрозы себе и другим посетителям, их имуществу и окружающей среде;

25.2. соблюдать предупредительные знаки, инструкции или прочие указания, связанные с посещением территории Музея, реагировать на сигналы противопожарной безопасности, а также на вербальные инструкции работников Музея;

25.3. заботиться о безопасности здоровья и имущества как своего лично, так и сопровождающих лиц. Музей не отвечает за оставленные без присмотра вещи. Найденные вещи хранятся в информационных центрах посетителей не дольше 14 дней. Информация - aptarnavimas@muziejus.lt;

25.4. хранить билет и квитанцию в течение всего посещения.

VI. ОГРАНИЧЕНИЯ

26. Посетителям, которые находятся под воздействием алкоголя, психотропных веществ, билеты не продаются и в Музей они не пропускаются.

27. Посетителю запрещается:

27.1. громко слушать музыку или другим образом мешать другим посетителям;

27.2. вносить с собой алкогольные напитки и психотропные вещества и/или потреблять их на всей территории Музея;

27.3. входить в помещения Музея в особо грязной одежде или обуви, которые могут нанести значимый ущерб экспозиционным помещениям, экспонатам или имуществу других лиц;

27.4. курить на территории Музея, исключая определенные места, отмеченные специальными знаками;

27.5. сорить внутри помещений Музея и на его территории;

27.6. ломать, повреждать, портить или каким либо другим способом уничтожить движимое и недвижимое имущество, находящееся внутри Музея или на территории вокруг него, а также имущество других посетителей;

27.7. вносить или вводить животных;

27.8. вносить оружие, острые или опасные предметы и прочие средства самообороны, которые могли бы создавать угрозу здоровью посетителей и работников Музея и/или сохранности экспонатов, в помещения Музея и/или территорию;

27.9. вносить пищевые продукты или напитки в экспозиции и на представления животных;

27.10. без отдельного разрешения снимать и/или фотографировать в коммерческих целях;

27.11. ездить и/или оставлять в не предназначенных для этого местах, в экспозициях, в пространствах представлений животных спортивные и передвижные средства, т.е. роликовые коньки, самокаты, скейтборды и пр.

VII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

28. Данные правила применяются ко всем посетителям Музея.

29. Музей не отвечает за ущерб, понесенный посетителем или третьими лицами, если посетитель не соблюдал данные Правила или правовые акты Литовской Республики.

30. Посетители отвечают за ущерб, вызванный несоблюдением данных Правил. Музей имеет право требовать возмещения такого ущерба в порядке, установленном в правовых актах Литовской Республики.

31. При покупке билета по интернету или в кассе Музея посетитель соглашается с Правилами обслуживания посетителей Литовского морского музея.

32. Работники Музея имеют право попросить посетителей, не соблюдающих Правила, покинуть территорию Музея. Деньги за билет в таких случаях не возвращаются.

33. В случае официального предъявления посетителем письменной жалобы Музей

обязуется дать ответ в течение 20 рабочих дней.

34. Все споры, возникшие между Музеем и посетителем, решаются путем переговоров. На территории Музея следует обратиться к администратору обслуживания посетителей или эл. почтой artnavimas@muziejus.lt. В случае, когда не удастся решить спор мирным путем, обе стороны имеют право обратиться в государственную институцию соответствующей области.

35. Данные Правила утверждаются, меняются, дополняются и отменяются приказом директора Музея.