

## LIETUVOS NACIONALINIO MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

### I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos nacionalinio muziejaus (toliau – Muziejaus) 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 2005 m. birželio 20 d. įsakymu Nr. ĮV-256 „Dėl Kultūros ministerijai pavaldžių muziejų teikiamų mokamų paslaugų sąrašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. ĮV-985 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Lietuvos nacionalinio muziejaus nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2019 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. ĮV – 19, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.
2. Šios Taisyklės reglamentuoja Muziejaus ekspozicinių padalinių lankytojų aptarnavimo tvarką, bilietų, Muziejaus paslaugų įsigijimo, lankytojų lankymosi bei kitas svarbias sąlygas.
3. Taisyklės galioja šiuose Muziejaus ekspoziciniuose padaliniuose:
  - 3.1. Naujasis arsenalas, Arsenalo g. 1, LT-01143 Vilnius;
  - 3.2. Senasis arsenalas, Arsenalo g. 3, LT – 01143, Vilnius;
  - 3.3. Gedimino pilies bokštas, Arsenalo g. 5, LT-01143 Vilnius;
  - 3.4. Vilniaus gynybinės sienos bastėja, Bokšto g. 20/18, LT-01126 Vilnius;
  - 3.5. Areštinė, Kosciuškos g. 1, LT-01100 Vilnius;
  - 3.6. Kazio Varnelio namai – muziejus, Didžioji g. 24, 26, LT-01128 Vilnius;
  - 3.7. Signatarų namai, Pilies g. 26, LT-01123 Vilnius;
  - 3.8. Vinco Kudirkos muziejus, V. Kudirkos g. 29, Kudirkos Naumiestis, LT-71317 Šakių r.;
  - 3.9. Jono Šliūpo memorialinė sodyba, Vytauto g. 23 A, LT-00135 Palanga;
  - 3.10. Jono Basanavičiaus gimtinė, Gimtinės g. 17, Ožkabalių I k., Bartninkų sen., LT-70329 Vilkaviškio r.

## II. SKYRIUS BILJETŲ IR MUZIEJAUS PASLAUGŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

### 4. Bilietų įsigijimo tvarka:

- 4.1. Muziejaus lankytojai į Muziejaus ekspozicijas įleidžiami tik Muziejaus darbo metu, įsigiję bilietus Muziejaus kasose nurodytomis kainomis. Bilietų kasos uždaromos 18.00 val. Ne Vilniuje esančiuose muziejaus ekspoziciniuose padaliniuose, bilietų kasos gali būti uždaromos kitu laiku (tikslesnė informacija teikiama muziejaus interneto tinklalapyje: <http://www.lnm.lt/darbo-laikas/>);
- 4.2. už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele, išankstiniu pavedimu į muziejaus sąskaitas;
- 4.3. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos Muziejaus lankymo bilietams tvirtinami atskiru direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas). Ši informacija skelbiama Muziejaus kasose, interneto svetainėje;
- 4.4. suderinus su Muziejaus administracija, Muziejų gali nemokamai lankyti tikslinės grupės;
- 4.5. asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui teisę į nuolaidą, patvirtinantį dokumentą prieš įsigydami bilietą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietų tikrinimo ir/arba lankymosi Muziejuje metu lankytojas gali būti paprašytas pateikti atitinkamą dokumentą kartu su bilietu, kuriam suteikta nuolaida. Bilietai, parduoti su nuolaida, galioja tik asmeniui, įsigijusiam bilietą, ir negali būti perduodami kitiems asmenims;
- 4.6. bilietai gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių;
- 4.7. Muziejaus lankymo bilietas įsigijamas vienkartiniam apsilankymui. Bilietas galioja jo įsigijimo dieną (jei ant bilieto nenurodytas kitas galiojimo laikas);
- 4.8. lankytojui negalima gadinti, lankstyti, plėšyti, tepti arba kitaip pažeisti bilieto. Muziejus pasilieka teisę neįleisti lankytojų su pažeistais bilietais;
- 4.9. lankytojas privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu ir bet kuriuo metu paprašytas pateikti jį atsakingam Muziejaus darbuotojui;
- 4.10. įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės;
- 4.11. pinigai už bilietus negražinami, susidarius nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybėmis (CK 6.212 str.1 d.);
- 4.12. nežymus ekspozicijos dalies uždarymas (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.) neturi įtakos Muziejaus bilieto kainai. Uždarius pusę ekspozicijos, Muziejus pasilieka teisę mažinti bilieto kainą.

5. Edukacijų ir ekskursijų paslaugų įsigijimo tvarka:

- 5.1. edukacijas ir ekskursijas galima užsakyti interneto svetainėje [www.lnm.lt/edukacija/](http://www.lnm.lt/edukacija/) nurodytais kontaktais arba atvykus į Muziejaus ekspozicinį padalinį. Rekomenduojama registruotis iš anksto (bent vieną dieną prieš numatytą edukacinį užsiėmimą ar ekskursiją), kad būtų galima rezervuoti edukatoriaus ir suderinti Jūsų apsilankymo laikus;
- 5.2. užsakant ekskursiją ar edukaciją, tėvai, pedagogai arba lydintys asmenys turi informuoti apie vaikus, turinčius specialiųjų poreikių (emocijų ar elgesio sutrikimai, autizmo spektro sutrikimai ir pan.);
- 5.3. rekomenduojama į edukacijas ir ekskursijas atvykti anksčiau, likus 10 min. iki jų pradžios;
- 5.4. dėl muziejaus salių uždarymo arba ekspozicijų keitimo bei koregavimo edukacinių užsiėmimų ar ekskursijų turinys gali keistis, apie tai edukacinių užsiėmimų ir ekskursijų lankytojai yra informuojami iš anksto;
- 5.5. vieno edukacinio užsiėmimo dalyvių skaičius ribotas, į vieną grupę priimame ne daugiau kaip 25 asmenis. Jei planuoja atvykti daugiau asmenų, rekomenduojame suskirstyti juos į dvi grupes ir užsakyti du edukacinius užsiėmimus;
- 5.6. Kazio Varnelio namų-muziejaus ekskursijas gali vesti tik muziejaus darbuotojai. Į vieną grupę priimame ne daugiau kaip 10 asmenų.

### **III. SKYRIUS MUZIEJAUS DARBO LAIKAS**

6. Muziejaus darbo laikas nurodytas svetainėje [www.lnm.lt](http://www.lnm.lt).
7. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami pranešimuose, plakatuose, interneto svetainėje [www.lnm.lt](http://www.lnm.lt), socialiniuose tinkluose, bilietų kasose bei kitais būdais.
8. Muziejus pasilieka teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ekspozicijos (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.). Lankytojai apie tai informuojami iš anksto Muziejaus interneto svetainėje [www.lnm.lt](http://www.lnm.lt) ir socialiniuose tinkluose, bilietų kasose, plakatuose bei kitais būdais.
9. Paskutiniai lankytojai įleidžiami likus 30 min. iki Muziejaus uždarymo.

### **IV. SKYRIUS MUZIEJAUS LANKYMO SĄLYGOS, APRIBOJIMAI IR DRAUDIMAI**

10. Lankydamas Muziejų, lankytojas privalo:

- 10.1. Muziejaus patalpose ir teritorijoje laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai;
- 10.2. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejaus patalpose ir teritorijoje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, taip pat ir Muziejaus darbuotojų žodinių instrukcijų apie Muziejaus teritoriją, buvimą joje, įrenginius ir naudojimąsi jais;

- 10.3. pats asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi ekspoziciniame padalinyje, kuriame buvo pamesti, ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų;
- 10.4. nedelsdamas informuoti atsakingą Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir/arba įvykius, dėl kurių gali būti/buvo padaryta žala lankytojo arba kitų asmenų sveikatai, gyvybei, turtui bei apie aplinkybes, dėl kurių lankytojas negali lankytis Muziejaus patalpose ir teritorijoje ir/arba naudotis joje esančiais įrenginiais nustatyta tvarka;
- 10.5. nutraukti lankymąsi Muziejaus teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė lankytojo ir/arba jo lydimų asmenų sveikatai ar gyvybei;
11. Tėvai ir lydintys pedagogai privalo prižiūrėti vaikus lankymosi Muziejuje, edukacinių užsiėmimų ar ekskursijų metu, nepalikti jų be priežiūros.
12. Į Muziejų neįleidžiami lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Kasos darbuotojas, įtardamas, jog lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilieto į Muziejų ir paprašyti palikti Muziejaus patalpas.
13. Lankytojui draudžiama:
  - 13.1. liesti Muziejaus eksponatus bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius;
  - 13.2. laužyti, gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti įrenginius, informacines rodykles, stendus, kitus ženklus.
  - 13.3. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;
  - 13.4. apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas, lankytojams neskirtas, erdves;
  - 13.5. garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;
  - 13.6. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir/arba juos vartoti visoje Muziejaus teritorijoje;
  - 13.7. rūkyti Muziejaus patalpose;
  - 13.8. šiukšlinti Muziejaus patalpose bei teritorijoje;
  - 13.9. į Muziejaus patalpas įsivesti gyvūnus, išskyrus šunis vedlius;
  - 13.10. įsinešti ginklus, peilius, šaunamuosius arba nešaunamuosius ginklus, kitas savigynos priemones, dujų balionėlius į Muziejaus patalpas ir teritoriją, taip pat kitus aštrius arba pavojingus daiktus, kurie galėtų kelti grėsmę lankytojų arba Muziejaus darbuotojų sveikatai ir eksponatams;
  - 13.11. valgyti ir gerti Muziejaus Ekspozicijose, išskyrus tam skirtas vietas (kavinėje, muziejaus kieme);
  - 13.12. į Muziejaus ekspozicijas įsinešti didelių matmenų rankines, lagaminus, krepšius, kuprines, portfelius ir kitus daiktus, kurie dėl savo formos ar dydžio gali kelti grėsmę eksponatams. Jie privalo būti palikti specialiai tam skirtose vietose (drabužinė, saugyklos ir kt.);
  - 13.13. be atskiro leidimo filmuoti ir/arba fotografuoti Muziejaus patalpose ir teritorijoje komerciniais arba kitais, neasmeniniais, tikslais;

13.14. be atskiro leidimo leisti dronus ir kitas skraidykles Muziejaus teritorijoje;

13.15. Muziejuje galima nemokamai fotografuoti ir filmuoti asmeniniais tikslais, nenaudojant stovo, asmenukių lazdos ir blykstės. Draudžiama platinti šią medžiagą už užmokestį. Muziejus turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti komerciniais tikslais;

13.16. asmenys su riedučiais, paspirtukais, dviračiais arba riedlentėmis į Muziejaus vidaus patalpas neįleidžiami.

## **V. SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

14. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams.

15. Muziejus nėra atsakingas už lankytojų patirtą žalą, jeigu lankytojai nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.

16. Lankytojas, įsigijęs bilietą į Muziejų ir/ar kitas Muziejaus paslaugas, arba kitu, su Muziejaus administracija suderintu būdu, patekęs į Muziejaus patalpas ir/ar teritoriją, yra laikomas susipažinęs su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigojęs jų laikytis.

17. Muziejaus turi teisę paprašyti apleisti patalpas lankytojų, nesilaikančių šių Taisyklių, sudrausminti juos žodžiu, o prireikus – iškviesti policiją. Mokestis už bilietą tokiais atvejais negražinamas.

18. Lankytojas visiškai atsako už visą žalą padarytą Muziejui, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

20. Visi kilę ginčai tarp Muziejaus ir lankytojo sprendžiami nedelsiant derybų keliu tame ekspoziciniame padalinyje, kuriame kilo ginčas.

21. Muziejui ir lankytojui nepavykus išspręsti ginčo taikiai, lankytojas turi teisę kreiptis į Muziejaus administraciją ir/arba į atitinkamos srities valstybinę instituciją.

22. Teikdamas rašytinį skundą Muziejui, lankytojas privalo išsamiai ir aiškiai išdėstyti įvykio aplinkybes, o Muziejus, išnagrinėjęs skundą, įsipareigoja atsakyti lankytojui per įmanomai greičiausią terminą, bet ne vėliau nei per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos.

23. Muziejus neatsako už trečiųjų šalių skelbiamą informaciją apie Muziejaus lankymo laiką, bilietų ir paslaugų kainas bei kitas Muziejaus lankymo sąlygas.

24. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.

