



LIETUVOS NACIONALINIO MUZIEJAUS DIREKTORIUS

**ĮSAKYMAS
DĖL MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO
TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2021 m. rugsėjo 17 d. Nr. 246
Vilnius

1. T v i r t i n u pridedamas muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės.
2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos nacionalinio muziejaus direktoriaus 2020 m. vasario 11 d. įsakymą Nr. 26 „Dėl muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklių patvirtinimo“.

Muziejaus direktorė

Rūta Kačkutė



PATVIRTINTA
Lietuvos nacionalinio muziejaus direktoriaus
2021 m. rugsėjo 17 d.
įsakymu Nr. 246

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 „Įsakymas dėl Lietuvos nacionalinio muziejaus nuostatų patvirtinimo“, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.
2. Šios Taisyklės reglamentuoja Muziejaus ekspozicinių padalinių lankytojų aptarnavimo tvarką, bilietų ir kitų Muziejaus paslaugų įsigijimo, lankytojų lankymosi bei kitas svarbias sąlygas.
3. Šiomis Taisyklėmis vadovujasi visi Muziejaus ekspoziciniai padaliniai:
 - 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. Buvusi areštinė, T. 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. Istorijų namai, T. Kosciuškos g. 3, LT-01100, Vilnius;
 - 3.9. Vinco Kudirkos muziejus, V. Kudirkos g. 29, Kudirkos Naumiestis, LT-71317, Šakių r.;
 - 3.10. Palangos burmistro Jono Šliūpo muziejus, Vytauto g. 23 A, LT-00135, Palanga;
 - 3.11. Jono Basanavičiaus gimtinė, Gimtinės g. 17, Ožkabalių I k., Bartninkų sen., LT-70329, Vilkaviškio rajonas.

II SKYRIUS SĄVOKOS

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 4.1. Muziejaus lankymo bilietas – bilietas, leidžiantis muziejaus lankytojui lankyti muziejaus nuolatinę ekspoziciją ir parodas;
- 4.2. Ekspozicija – Muziejaus nuolatinė ekspozicija, įskaitant Muziejuje organizuojamas laikinąsias parodas;
- 4.3. Lankytojas – fizinis asmuo, besilankantis Muziejuje, renginio dalyvis, renginio lankytojas, taip pat Muziejaus partneris (bendraorganizatorius), Muziejaus patalpų ir/ar teritorijos nuomininkas ir jo partneris;
- 4.4. Muziejaus teikiama paslauga – papildomai apmokestinama muziejaus teikiama paslauga (edukacijos, ekskursijos, renginiai, patalpų nuoma ir pan.).

III SKYRIUS

MUZIEJAUS LANKYMO BILJETŲ IR TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

5. Muziejaus lankymo bilietų įsigijimo tvarka:

- 5.1. lankytojai į Muziejaus ekspozicijas įleidžiami tik Muziejaus darbo metu ir įsigiję bilietus. Bilietų kasos uždaromos likus 30 minučių iki Muziejaus padalinio darbo laiko pabaigos. Tikslesnė informacija teikiama muziejaus interneto tinklalapyje www.lnm.lt;
- 5.2. bilietus galima įsigyti Muziejaus kasose, elektroninėje bilietų pardavimo sistemoje www.bilietai.lnm.lt arba bilietų platinimo puslapyje www.tiketa.lt;
- 5.3. už bilietus ir kitas paslaugas galima atsiskaityti apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele, išankstiniu pavedimu į muziejaus sąskaitą arba atsiskaitant Muziejaus elektroninėje bilietų administravimo sistemoje www.bilietai.lnm.lt;
- 5.4. 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;
- 5.5. bilietai gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių;
- 5.6. atskiru direktoriaus įsakymu patvirtintos tikslinės grupės gali lankyti Muziejų nemokamai;
- 5.7. lankytojas, norintis įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba apsilankyti nemokamai, pirmiausia privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui dokumentą, patvirtinantį teisę į nuolaidą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Tikrinant bilietą, kuriam suteikta nuolaida, lankytojas gali būti paprašytas pateikti atitinkamą dokumentą. Su nuolaida parduotas bilietas galioja tik jį įsigijusiam asmeniui ir negali būti perduodamas kitiems asmenims;
- 5.8. lankytojas, įsigijęs e.bilietą, privalo pateikti jį kasos darbuotojui savo mobiliajame įrenginyje arba atspausdintą. Už mobilųjį internetą, reikalingą e.bilietui pateikti, atsako lankytojas. Muziejus pasilieka teisę neįleisti lankytojų su pažeistais bilietais, kurių nuskaitymo sistema neatpažįsta;
- 5.9. kasoje įsigyto popierinio bilieto negalima lankstyti, plėšyti, ištepti arba kitaip pažeisti. Bet kuriuo lankymosi Muziejuje metu lankytojas privalo pateikti bilietą jo paprašiusiam atsakingam Muziejaus darbuotojui;

- 5.10. Muziejaus lankymo bilietas įsigyjamas vienkartiniam apsilankymui ir galioja jo įsigijimo dieną (jeigu ant bilieto nenurodytas kitas galiojimo laikas);
- 5.11. įsigyti bilietai atgal nepriimami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės;
- 5.12. pinigai už bilietus negražinami, susidarius nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms (CK 6.212 str.1 d.);
- 5.13. 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.
6. Edukacijų ir ekskursijų paslaugų įsigijimo tvarka:
- 6.1. edukacinius užsiėmimus ir ekskursijas galima užsakyti interneto svetainėje <https://lnm.lt/edukacija/> nurodytais kontaktais arba atvykus į Muziejaus ekspozicinį padalinį. Rekomenduojama į edukacinius užsiėmimus ir ekskursijas registruotis iš anksto (bent vieną dieną prieš numatytą edukacinį užsiėmimą ar ekskursiją);
- 6.2. ekskursiją ar edukacinį užsiėmimą užsakydami tėvai, pedagogai arba lydintys asmenys turi informuoti apie vaikus, turinčius specialiųjų poreikių;
- 6.3. rekomenduojama atvykti į edukacinius užsiėmimus ir ekskursijas anksčiau, likus 10 minučių iki jų pradžios;
- 6.4. edukacinių užsiėmimų ar ekskursijų turinys dėl muziejaus salių uždarymo arba ekspozicijų keitimo bei koregavimo gali keistis. Lankytojai apie tai informuojami iš anksto;
- 6.5. vieno edukacinio užsiėmimo dalyvių skaičius yra ribotas – ne daugiau kaip 25 asmenys. Planuojant daugiau dalyvių, rekomenduojama suskirstyti juos į dvi grupes ir užsakyti du edukacinius užsiėmimus;
- 6.6. muziejaus padaliniuose ekskursijas gali vesti muziejaus darbuotojai arba akredituoti gidai, turintys padalinyje galiojantį akreditacijos pažymėjimą.

IV SKYRIUS

MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

7. Muziejaus padalinių darbo laikas nurodytas svetainėje www.lnm.lt.
8. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami pranešimuose, plakatuose, interneto svetainėje www.lnm.lt, socialiniuose tinkluose, bilietų kasose bei kitais būdais.
9. 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 ir socialiniuose tinkluose, bilietų kasose, plakatuose bei kitais būdais.
10. Paskutiniai lankytojai įleidžiami likus 30 minučių iki Muziejaus uždarymo.

V SKYRIUS

MUZIEJAUS LANKYMO SĄLYGOS, APRIBOJIMAI IR DRAUDIMAI

11. Lankydamas Muziejų lankytojas privalo:

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

11.2. paisyti 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;

11.3. pats asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už paliktus be priežiūros daiktus. Rasti daiktai saugomi ekspoziciniame padalinyje, kuriame buvo pamesti, ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų;

11.4. nedelsdamas informuoti atsakingą Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir/arba įvykius, dėl kurių gali būti/buvo padaryta žala kitų lankytojų sveikatai, gyvybei, turtui bei apie aplinkybes, dėl kurių jis negali nustatyta tvarka lankytis Muziejaus patalpose ir teritorijoje ir/arba naudotis joje esančiais įrenginiais;

11.5. nutraukti lankymąsi Muziejaus teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė lankytojo ir/arba jo lydimų asmenų sveikatai ar gyvybei.

12. Tėvai ir lydintys pedagogai privalo prižiūrėti vaikus visą lankymosi Muziejuje, edukacinio užsiėmimo ar ekskursijos laiką;

13. 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.

14. Lankytojui draudžiama:

14.1. liesti Muziejaus eksponatus bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius;

14.2. laužyti, gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti įrenginius, informacines rodykles, standus, kitus ženklus bei laužyti, gadinti arba naikinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį Muziejaus ir jo lankytojų turtą;

14.4. apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas lankytojams neskirtas erdves;

14.5. garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;

14.6. įsinešti alkoholinių gėrimų, narkotinių bei psichotropinių medžiagų ir/arba juos vartoti visoje Muziejaus teritorijoje;

14.7. rūkyti Muziejaus patalpose;

14.8. šiuokšlinti Muziejaus patalpose bei teritorijoje;

14.9. įsivesti į Muziejaus patalpas gyvūnus, išskyrus šunis vedlius;

- 14.10. įsinešti į Muziejaus patalpas ir teritoriją įvairius ginklus, savigynos priemones, kitus aštirus arba pavojingus daiktus, kurie galėtų kelti grėsmę Muziejaus lankytojų arba darbuotojų sveikatai bei eksponatams;
- 14.11. valgyti ir gerti Muziejaus ekspozicijose, išskyrus tam skirtas vietas (kavinę, kiemą);
- 14.12. įsinešti į Muziejaus ekspozicijas 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 (drabužinėje, saugykloje ir kt.);
- 14.13. įeiti į Muziejaus vidaus patalpas su riedučiais, paspirtukais, dviračiais arba riedlentėmis;
- 14.14. be atskiro leidimo filmuoti ir/arba fotografuoti Muziejaus patalpose ir teritorijoje komerciniais arba kitais neasmeniniais tikslais. Muziejuje galima nemokamai fotografuoti ir filmuoti asmeniniais tikslais, nenaudojant stovo, asmenukų lazdos ir blykstės;
- 14.15. norint Muziejaus patalpose ir teritorijoje filmuoti ir/arba fotografuoti komerciniais tikslais būtina nustatyta tvarka iš anksto susisiekti su Muziejaus komunikacijos ir rinkodaros skyriumi ir gauti leidimą (www.lnm.lt/kontaktai/). Muziejus turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti komerciniais tikslais;
- 14.15. be atskiro leidimo leisti Muziejaus teritorijoje dronus ir kitas skraidykles;
- 14.16. platinti nufotografuotą ar nufilmuotą medžiagą už mokestį.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams.
16. Muziejus nėra atsakingas už lankytojo patirtą žalą, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.
17. 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 susipažinusi su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigojusi jų laikytis.
18. Muziejus turi teisę paprašyti šių Taisyklių nesilaikančio lankytojo apleisti patalpas, sudrausminti žodžiu, o prireikus – iškviesti policiją. Mokestis už bilietą tokiu atveju negražinamas.
19. Lankytojas visiškai atsako už visą Muziejui padarytą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
20. Visi ginčai, kilę tarp Muziejaus ir lankytojo, sprendžiami nedelsiant derybų keliu tame ekspoziciniame padalinyje, kuriame ginčas kilo.
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 įsipareigoja išnagrinėti skundą ir 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.
