

PATVIRTINTA
Nacionalinio muziejaus
Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės
valdovų rūmų direktoriaus
2019 m. spalio 8 d. įsakymu Nr. V-110

LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra sudarytos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2012 m. gegužės 3 d. įsakymu Nr. ĮV-314 „Dėl Nacionalinio muziejaus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmų nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2005 m. gruodžio 16 d. įsakymu Nr. ĮV-716 „Dėl Muziejuose esančių rinkinių apsaugos, apskaitos ir saugojimo instrukcijos patvirtinimo“, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.

2. Taisyklės reglamentuoja Nacionalinio muziejaus Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmų (toliau – Muziejus) lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų jiems teikimo Muziejaus patalpose adresu Katedros a. 4, Vilniuje, ir jo teritorijoje, tvarką, kainodarą ir jiems taikomus apribojimus.

II SKYRIUS SĄVOKOS

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. Ekspozicija(-os) – Muziejaus nuolatinė(-ės) ekspozicija(-os), įskaitant Muziejuje organizuojamas laikinąsias parodas.

3.2. Lankytojas – fizinis asmuo, besilankantis Ekspozicijoje(-ose), renginio dalyvis, renginio lankytojas, taip pat Muziejaus partneris (bendraorganizatorius), Muziejaus patalpų ir/ar teritorijos nuomininkas ir jo partneris.

3.3. Muziejaus teikiamos paslaugos – Muziejaus gido paslauga (lietuvių ar užsienio kalba), audiogido paslauga ir edukacinio užsiėmimo paslauga bei Muziejaus arba Muziejaus kartu su partneriais (bendraorganizatoriais), taip pat kitų organizatorių rengiami renginiai, kurie vyksta Muziejaus patalpose ir/ar Muziejaus teritorijoje.

3.4. Muziejaus patalpos – Ekspozicijų patalpos, Lankytojų vestibulis ir kitos neekspozicinės patalpos (pvz., Renginių salė, Apžvalgos bokštas, Muziejaus biblioteka ir pan.) bei Muziejaus tarnybinės patalpos.

3.5. Muziejaus teritorija – Didysis kiemas, Mažasis kiemas, Vakariniai vartai, Pietiniai vartai, Muziejaus prieigos prie Pietinių vartų ir Renesansinis sodas.

3.6. Muziejaus apsaugos darbuotojas(-ai) – Apsaugos ir ekspozicijų priežiūros tarnybos darbuotojai arba įmonės, vykdančios apsaugos funkcijas, darbuotojai.

4. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos yra apibrėžtos Nacionaliniame muziejuje Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmuose organizuojamų renginių tvarkos apraše.

III SKYRIUS BILIETŲ IR MUZIEJAUS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ ĮSIGIJIMO TVARKA IR KAINODARA

5. Į Ekspozicijas Lankytojai įleidžiami:

5.1. Muziejaus darbo metu, įsigiję bilietus Muziejaus bilietų kasoje. Bilietų kasa uždaroma likus 1 (vienai) valandai iki Muziejaus darbo laiko pabaigos;

5.2. Muziejaus darbo metu ir/ar po Muziejaus darbo valandų sudarytų raštiškų sutarčių ar

žodinių susitarimų pagrindu ir juose nurodytais tarifais;

5.3. renginių metu, jų organizatorių ar Muziejaus nustatytais tarifais.

6. Už bilietus ir Muziejaus teikiamas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele arba, esant rašytiniams susitarimams, bankiniu pavedimu.

7. Bilietas įsigijamas vienkartiniam apsilankymui ir galioja jo įsigijimo dieną. Bilieto galiojimas gali būti pratęstas iki 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo jo įsigijimo dienos, bilietų kasoje atskirai pažymint bilietą specialia žyma. Atvykus Lankytojų ir pateikus bilietą su pratęsto galiojimo žyma, Muziejaus apsaugos darbuotojas ant bilieto pažymi „Lankytojas atvyko“ ir įrašo apsilankymo Muziejuje datą – toks bilietas po apsilankymo Muziejuje nebegalios.

8. Lankytojams nerekomenduojama gadinti, lankstyti, plėšyti, tepti arba kitaip pažeisti bilieto. Muziejus pasilieka teisę neįleisti į Ekspoziciją Lankytojų su pažeistais bilietais, kurių nuskaitymo sistema neatpažįsta.

9. Lankytojas privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu ir bet kuriuo metu paprašytas pateikti jį Muziejaus apsaugos darbuotojui.

10. Bilietai gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių.

11. Muziejaus lankymo kainos ir nuolaidos Muziejaus lankymo bilietams tvirtinami atskiru Muziejaus direktoriaus įsakymu. Esant rašytiniam Muziejaus direktoriaus sutikimui, galimas nemokamas apsilankymas tikslinėms grupėms. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas). Ši informacija skelbiama Muziejaus kasoje, Muziejaus interneto svetainėje www.valdovurumai.lt, taip pat teikiama telefonu +370 5 262 0007.

12. Nežymus Ekspozicijos dalies uždarymas (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.) neturi įtakos Muziejaus bilieto kainai. Uždarius daugiau nei ½ maršruto Ekspozicijos, šio maršruto bilieto kaina gali būti mažinama iki 50 proc.

13. Asmenys, siekiantys įsigyti bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, prieš įsigydami bilietą privalo pateikti bilietų kasos darbuotojui priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida ar lengvata, patvirtinantį dokumentą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida ar lengvata netaikoma. Bilietų tikrinimo ir / arba lankymosi Ekspozicijoje metu Lankytojas taip pat turi pateikti atitinkamą dokumentą kartu su bilietu, kuriam suteikta nuolaida ar pritaikyta lengvata. Bilietai, parduoti su nuolaida ar išduoti pritaikius lengvatą, galioja tik asmeniui, įsigijusiam ar gavusiam bilietą, ir negali būti perduodami kitiems asmenims.

14. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus atvejus, kai Muziejaus teikiamos paslaugos Lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės (dėl aplinkybių, kurių Muziejus negalėjo iš anksto numatyti, dėl techninių gedimų ir pan.) ir šiomis Muziejaus teikiamomis paslaugomis nebuvo galima naudotis ilgiau nei 5 val.

15. Už pamestus, sugadintus arba dėl kitų priežasčių netinkamus naudoti bilietus pinigai negražinami.

IV SKYRIUS MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

16. Muziejaus darbo laikas:

16.1. rugsėjo–gegužės mėnesiais:

16.1.1. pirmadieniais – nedarbo diena;

16.1.2. antradieniais – nuo 10 iki 18 val.;

16.1.3. trečiadieniais – nuo 10 iki 18 val.;

16.1.4. ketvirtadieniais – nuo 10 iki 20 val.;

16.1.5. penktadieniais – nuo 10 iki 18 val.;

16.1.6. šeštadieniais – nuo 10 iki 18 val.;

16.1.7. sekmadieniais – nuo 10 iki 16 val.;

16.2. Taisyklių 16.1 punkte nurodytu laikotarpiu švenčių dienomis Muziejus nedirba, išskyrus

Vasario 16-ąją ir Kovo 11-ąją.

16.3. birželio–rugpjūčio mėnesiais:

16.3.1. pirmadieniais – nuo 10 iki 18 val.

16.3.2. antradieniais – nuo 10 iki 18 val.

16.3.3. trečiadieniais – nuo 10 iki 18 val.

16.3.4. ketvirtadieniais – nuo 10 iki 20 val.

16.3.5. penktadieniais – nuo 10 iki 20 val.

16.3.6. šeštadieniais – nuo 10 iki 20 val.

16.3.7. sekmadieniais – nuo 10 iki 18 val.

16.4. Taisyklių 16.3 punkte nurodytu laikotarpiu švenčių dienomis (Tėvo dieną, Rasos ir Joninių dieną, Valstybės (Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo) ir Tautiškos giesmės dieną, Žolinę (Švč. Mergelės Marijos ėmimo į dangų dieną)) Muziejus dirba.

17. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus darbo laiku. Apie tai Lankytojai informuojami pranešimuose, plakatuose arba kitoje informacijoje apie renginius.

18. 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.valdovurumai.lt ir bilietų kasoje prieš įsigydami bilietus.

V SKYRIUS LANKYMOSI SĄLYGOS

19. Muziejaus patalpose ir teritorijoje Lankytojai privalo laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems Lankytojams, jų turtui bei aplinkai.

20. Tėvai ir lydintys pedagogai privalo prižiūrėti vaikus lankymosi Muziejuje metu, nepalikti jų be priežiūros.

21. Prieš patenkant į Ekspozicijas, Muziejaus apsaugos darbuotojai turi teisę paprašyti Lankytojo pereiti per Lankytojų tikrinimo vartus arba patikrinti rankiniu metalo detektoriumi, išskyrus atvejus, kai patikra negalima dėl itin svarbių priežasčių (implantuotas širdies stimulatorius ar pan.), taip pat patikrinti Lankytojo įsinešamus daiktus rentgeno aparatu. Patikros metu aptikus draudžiamų įsinešti daiktų, nurodytų Taisyklių 25 punkte, Lankytojas privalo šiuos daiktus palikti Lankytojų daiktų saugojimo kameroje arba, pavojingų sveikatai ir / arba turtui daiktų atveju, nedelsiant išsinešti iš Muziejaus patalpų ir teritorijos. Atsisakęs patikros, Lankytojas gali būti neįleidžiamas į Ekspozicijas.

22. Lankytojai Ekspozicijas apžiūri specialiai pažymėtais maršrutais.

23. Lankytojas privalo:

23.1. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymosi Muziejaus patalpose ir teritorijoje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, taip pat ir Muziejaus apsaugos darbuotojų žodinių instrukcijų apie Muziejaus patalpas ir teritoriją, buvimą jose, įrenginius ir naudojimąsi jais;

23.2. pats asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu;

23.3. nutraukti lankymąsi Muziejaus patalpose ir teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė Lankytojo ir / arba jo lydimų asmenų sveikatai ar gyvybei ir / arba jo turtui;

23.4. 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 jose esančiais įrenginiais nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS APRIBOJIMAI

24. Į Muziejų neįleidžiami Lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Bilietų kastos darbuotojas, įtardamas, jog Lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilieto į Muziejų, o Muziejaus apsaugos darbuotojas turi teisę neįleisti į Ekspozicijas.

25. Draudžiama:

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

25.2. apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus tarnybines patalpas arba kitas, Lankytojams neskirtas, erdves;

25.3. gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti rekreacinius įrenginius, informacines rodykles, stendus, kitus ženklus;

25.4. bėgioti, triukšmauti, garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems Lankytojams;

- 25.5. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir / arba juos vartoti Muziejaus patalpose ir teritorijoje;
- 25.6. eiti į Ekspozicijas netinkamai apsirengus: plačiais ir besiplaikstančiais viršutiniais drabužiais, nešvariais drabužiais ir / arba avalyne, kurie gali padaryti žalą Ekspozicijų patalpoms, eksponatams ar kitų asmenų turtui;
- 25.7. rūkyti Muziejaus patalpose ir teritorijoje (įskaitant elektronines cigaretes);
- 25.8. šiukšlinti Muziejaus patalpose, teritorijoje ir prieigose;
- 25.9. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų Lankytojų turtą;
- 25.10. į Muziejaus patalpas ir teritoriją įsivesti gyvūnus, išskyrus šunis vedlius;
- 25.11. Muziejaus teritorijoje naudotis elektrinėmis, motorinėmis transporto priemonėmis, taip pat riedučiais, paspirtukais, dviračiais, riedlentėmis bei kitomis nemotorinėmis transporto priemonėmis;
- 25.12. Į Ekspozicijas įsinešti didelių matmenų rankines, lagaminus, krepšius, kuprines, portfelius ir kitus daiktus, kurie dėl savo formos ar dydžio gali kelti grėsmę Ekspozicijoms. Jie privalo būti palikti tam skirtose vietose (drabužinėje, Lankytojų daiktų saugojimo kameroje);
- 25.13. Muziejaus patalpose ir teritorijoje be priežiūros palikti rankines, lagaminus, krepšius ir kitus daiktus. Muziejaus apsaugos darbuotojai turi teisę pašalinti iš Muziejaus patalpų ir teritorijos be priežiūros paliktus daiktus;
- 25.14. į Muziejaus patalpas ir teritoriją įsinešti šaunamuosius arba nešaunamuosius ginklus, peilius, dujų balionėlius ar kitas savigynos priemones, taip pat kitus aštrius arba pavojingus daiktus, kurie galėtų kelti grėsmę Lankytojų arba Muziejaus darbuotojų sveikatai ir / arba eksponatams;
- 25.15. valgyti ir / arba gerti Muziejaus patalpose ir teritorijoje, išskyrus tam skirtose vietose (Muziejaus kavinėje ir restorane, Lankytojų vestibulyje, Didžiąjame kieme, Renesansiniame sode);
- 25.16. įsinešti maisto produktus ir / ar gėrimus uždaroje arba atviroje taroje į Ekspozicijas;
- 25.17. be atskiro leidimo filmuoti ir / arba fotografuoti Muziejaus patalpose ir teritorijoje komerciniais arba kitais, neasmeniniais, tikslais;
- 25.18. be atskiro leidimo leisti dronus ir kitas skraidykles Muziejaus teritorijoje.
26. Muziejuje galima nemokamai fotografuoti ir filmuoti asmeniniais tikslais nenaudojant stovo, asmenukų lazdos ir blykstės. Draudžiama platinti šią medžiagą už užmokestį. Muziejus turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti.

VII SKYRIUS LANKYTOJŲ TURTAS

27. Lankytojų vestibulyje veikia:

27.1. Lankytojų daiktų saugojimo kameros savitarnos principu, sumokant piniginį užstatą;

27.2. Lankytojų daiktų saugojimo kameros, esančios drabužinėje;

27.3. Lankytojų daiktų saugojimo kameros, skirtos Lankytojų grupėms.

28. Lankytojai šių Taisyklių 27 punkte nurodytose Lankytojų daiktų saugojimo kameroje gali palikti daiktus tik lankymosi Muziejuje metu, o išeinant iš Muziejaus, privaloma pasiimti visus daiktus.

29. Muziejus už Lankytojų daiktų saugojimo kameroje paliktų daiktų saugumą neatsako.

30. Šaltojo sezono metu Lankytojai gali naudotis drabužine. Lankytojai raginami nepalikti pinigų arba kitų vertingų daiktų atiduodamuose saugoti drabužiuose ir kituose daiktuose. Už drabužinėje paliktus daiktus Muziejus neatsako.

31. Lankytojui praradus išduotą numerėlį ir / ar raktą už priimtus saugoti drabužius ir / ar daiktus, Lankytojas informuoja drabužinės darbuotoją ir užpildo Muziejaus nustatyto formos Lankytojo sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, pateikus prašymą (Taisyklių 1 priedas), ir Prašymą išduoti drabužius, praradus numerėlį, ir / ar daiktus, praradus raktą (Taisyklių 2 priedas). Visiems kitiems Lankytojams atsiėmus savo drabužius ir / ar daiktus ir Lankytojui sumokėjus Muziejaus nustatyto dydžio mokestį už prarastą numerėlį ir / ar raktą, grąžinami drabužiai ir / ar daiktai. Lankytojui atsisakius sumokėti nurodytą mokestį, Muziejus pasilieka teisę negrąžinti drabužių ir / ar daiktų.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Šios Taisyklės taikomos visiems Lankytojams, išskyrus Lankytojus, kurie atvyksta į renginį, vykstantį Muziejuje Muziejaus patalpų ir/ar teritorijos nuomos sutarčių pagrindu.

33. Muziejaus apsaugos darbuotojai turi teisę paprašyti apleisti Muziejaus patalpas ir teritoriją Lankytojų, nesilaikančių šių Taisyklių reikalavimų, sudrausminti juos žodžiu, o esant teisės pažeidimams – iškviesti policiją. Mokestis už bilietą negražinamas.

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

35. Muziejus neatsako už kilusią žalą Lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu Lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų.

36. Pinigų gavimą patvirtinančio dokumento, t. y. bilieto, išdavimas Lankytojui arba patekimas į Ekspozicijas kitais nustatytais būdais išreiškia Lankytojo besąlygišką sutikimą su šiose Taisyklėse nurodytomis sąlygomis ir pasižadėjimą jų laikytis.

37. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir pripažįstamos netekusiomis galios Muziejaus direktoriaus įsakymu.
