

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора Морского музея Литвы

№ VĮ-111 от 3 января 2022 года

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ МОРСКОГО МУЗЕЯ ЛИТВЫ

РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила обслуживания посетителей Морского музея Литвы (в дальнейшем – Правила) **регламентируют** порядок обслуживания посетителей музея, оказания услуг, поведения на территории музея, экспозициях, в аквариуме, корабле-музее M-52 «Sūduvis» или дельфинарии. Правила применяются к сотрудникам музея, лицам, осуществляющим коммерческую деятельность на территории музея, и посетителям музея.

2. Понятия, используемые в Правилах:

2.1. **Билет** – документ, включая электронный, которым подтверждается заключение договора между потребителем и поставщиком услуги и расчет за услугу.

2.2. **Годовой билет** – документ, включая электронный, которым подтверждается заключение договора потребителя и поставщика услуги и расчет за услугу в установленный период (на один год) и на установленных условиях.

3. Другие понятия, используемые в правилах, определены в Законе Литовской Республики о музеях, постановлении Правительства Литовской Республики № 623 от 25 июня 2008 года «Об утверждении правил оказания услуг спорта, культуры и развлечений и информирования потребителей при оказании данных услуг», приказе Министра культуры Литовской Республики № IV-55 от 31 августа 2015 года «Об установлении скидок на посещение музеев», Положении Морского музея Литвы и других правовых актах.

РАЗДЕЛ II ВРЕМЯ РАБОТЫ МУЗЕЯ

4. Время посещения Морского музея Литвы (в дальнейшем – рабочее время) утверждается приказом директора музея и официально публикуется на интернет сайте музея www.muziejus.lt.

5. Музей имеет право изменить время посещения, закрыть часть экспозиций или ограничить впуск лиц в связи с выполнением монтажных работ и работ по благоустройству, мероприятиями и управлением потоками посетителей, а также другими обстоятельствами деятельности музея. Цена билета посещения музея в таких случаях не изменяется, за исключением случаев, предусмотренных в правовых актах.

6. Специальные мероприятия в Морском музее Литвы могут проводиться не в рабочее время музея. Посетители информируются об этом дополнительно.

7. Организованные группы посетителей могут посетить экспозицию и (или) мероприятия не в рабочее время музея только при заблаговременном согласовании с лицом, ответственным за обслуживание посетителей, и (или) уполномоченным лицом.

8. Посетители обязаны самостоятельно оценить специфику и время прибытия в Морской музей Литвы. Паром курсирует в соответствии с установленным графиком, который публикуется на интернет сайте www.keltas.lt.

РАЗДЕЛ III БИЛЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ

9. Посетители впускаются на экспозиции Морского музея Литвы, в аквариум,

дельфинарий в рабочее время музея. Билетные кассы закрываются за 30 минут до окончания рабочего времени музея.

10. Билеты на экспозиции Морского музея Литвы, в аквариум, дельфинарий можно приобрести на кассах музея, с помощью билетомата и в системе продажи билетов www.ljm.lt (в дальнейшем – система продажи билетов) по интернету.

11. Билеты на корабль-музей M52 «Sūduvis» можно приобрести на месте, в билетоматах (расчет производится только банковскими картами) и в системе продажи билетов.

12. Расчет за билеты и другие услуги производится наличными деньгами, карточкой, с помощью услуг интернет-банка в системе продажи билетов или в исключительных случаях – банковским переводом, в случае чего расчет должен быть согласован с администрацией музея заранее.

13. При покупке билетов на мероприятия, проводимые в дельфинарии, если на билетах не указаны сектор и место, посетители сами выбирают себе места из свободных мест в зале представлений.

14. Система продажи билетов www.ljm.lt приспособлена для приобретения билетов посетителя с помощью мобильных устройств. Если приобретается не более чем 10 билетов по интернету, их можно считать с мобильного устройства посетителя. При покупке более 10 билетов их необходимо распечатать в хорошем качестве, печатая каждый билет на отдельном листе так, чтобы были хорошо видны штрих-код и находящиеся под ним цифры. Билеты в мобильных устройствах должны открываться в оригинальном присланном формате, о доступе к интернет связи должен позаботиться сам посетитель.

15. Деньги за утраченные, испорченные или по другим причинам непригодные к использованию билеты возврату не подлежат.

16. Билеты на экспозиции Морского музея Литвы и в аквариум приобретаются на одно посещение в конкретный день.

17. Билет на мероприятия, проводимые в дельфинарии, приобретается на конкретную дату и конкретное время представления.

18. Билет со 100 % скидкой на:

18.1. экспозиции Морского музея Литвы и в аквариум в последнее воскресенье месяца можно приобрести в системе продажи билетов за 3-6 дней, на кассе музея – в день посещения.

18.2. корабль-музей M52 "Sūduvis" в последнее воскресенье месяца можно приобрести только на месте, у экспозиции корабля-музея, в день посещения.

19. На кассах музея вне очереди билеты могут приобрести лица, имеющие годовой билет посетителя, гиды, руководители групп, лица, имеющие тяжкую инвалидность и (или) специальные потребности, а также сопровождающие их лица.

20. Купоны или приглашения музея необходимо поменять на билеты на кассе Морского музея Литвы.

21. Приобретенные билеты обмену не подлежат и деньги за них не возвращаются, за исключением случаев, когда посетителям услуги не были или не могли быть оказаны в связи с обстоятельствами непреодолимой силы (*forcemajeure*) (ч. 1 ст. 6.212 ГК ЛР) или требованиями положений других правовых актов.

РАЗДЕЛ IV СКИДКИ И ЛЬГОТЫ

22. Расценки посещения музея и скидки на билеты утверждаются приказом директора Морского музея Литвы. Музей имеет право применять специальные цены: к мероприятиям, приуроченным к каким-либо праздникам представлениям, концертам и т.д. Утвержденные цены и скидки публикуются на интернет сайте музея www.muzejus.lt.

23. Лица, стремящиеся приобрести билет посещения Морского музея Литвы со скидкой или пройти бесплатно, обязаны предъявить сотруднику кассы музея документ,

подтверждающий действующее право на скидку. В случае если таковой документ предъявлен не будет, скидка не применяется.

24. Посетитель должен предъявить документ, подтверждающий право на скидку, вместе с билетом и во время проверки билетов.

25. Применяемые к билетам скидки:

25.1.скидки на экспозиции Морского музея Литвы, посещение аквариума и корабля-музея M52 "Sūduvis":

25.1.1. 50 % скидка на билет применяется:

25.1.1.1.к ученикам;

25.1.1.2.к студентам высших школ, обучающимся по очной или дневной форме обучения, гражданам Литовской Республики, других стран-участниц Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства, обучающимся в высших школах стран-участниц Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства по очной или дневной форме обучения, а также ученикам, которые обучаются по программам формального профессионального обучения по форме группового обучения способом организации ежедневного учебного процесса и по форме индивидуального обучения способом организации самостоятельного учебного процесса, предъявившим удостоверение студента (ученика) Литвы, международное удостоверение студента (ученика) ISIC;

25.1.1.3. к лицам, установленный уровень трудоспособности которых составляет 30-50 %;

25.1.1.4. к лицам, достигшим возраста пенсии государственного социального страхования (до 80 лет);

25.1.1.5.к военнослужащим постоянной обязательной военной службы, военнослужащим-добровольцам (гражданам ЛР);

25.1.1.6.к политическим узникам и ссыльным, пострадавшим от оккупации 1939–1990 гг., и ссыльным, бывшим узникам гетто, концлагерей или принудительных лагерей другого типа (гражданам Литвы);

25.1.1.7. к защитникам независимости Литовской Республики, пострадавшим от агрессии СССР 11-13 января 1991 года и после этого;

25.1.1.8. к участникам движения сопротивления оккупации 1940-1990 гг. – бойцам-добровольцам и участникам борьбы за свободу (гражданам ЛР).

25.1.2. другие скидки применяются:

25.1.2.1. к организованным группам посетителей, если в группе 15 и больше человек, покупающих билеты. Для данной категории посетителей дополнительная скидка на билеты экспозиции корабля-музея M52 «Sūduvis» не распространяется.

25.1.2.2. к владельцам семейной карточки (гражданам Литвы, Эстонии и Латвии).Для данной категории посетителей дополнительная скидка на билеты экспозиции корабля-музея M52 «Sūduvis» не распространяется.

25.1.3. 100 % скидка применяется:

25.1.3.1. к детям дошкольного возраста (до 7 лет) – посещение без билета;

25.1.3.2. к сиротам и детям, лишившимся родительской опеки, а также лицам, сопровождающим их группы в пропорции 10:1 (одно сопровождающее лицо на десять детей);

25.1.3.3. к лицам, установленный уровень трудоспособности которых составляет 25 % и меньше, или лицам, у которых установлен уровень больших специальных потребностей, с сопровождающим лицом в пропорции 1:1 (одно сопровождающее лицо на одного человека с инвалидностью) и детям с инвалидностью возрастом до 18 лет с сопровождающим лицом в пропорции 1:1 (одно сопровождающее лицо на одного ребенка с инвалидностью возрастом до 18 лет);

25.1.3.4. к взрослым лицам, сопровождающим группы детей и учеников, в пропорции 10:1 (одно сопровождающее лицо на десять учеников);

25.1.3.5. к лицам возрастом 80 лет и старше;

25.1.3.6. ко всем посетителям в последнее воскресенье каждого месяца;
25.1.3.7. к сотрудникам музеев Литовской Республики и членам Международного совета музеев (ICOM);

25.1.3.8. к гидам;

25.1.3.9. к владельцам карточек POLA.

25.1.3.10. к владельцам годового билета морского музея Литвы.

25.2. Скидки на постоянные мероприятия в дельфинарии применяются:

25.2.1. к детям в возрасте до 4 лет;

25.2.2. к ученикам;

25.2.3. к студентам высших школ, обучающимся по очной или дневной форме обучения, гражданам Литовской Республики, других стран-участниц Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства, обучающимся в высших школах стран-участниц Европейского Союза и стран Европейского экономического пространства по очной или дневной форме обучения, а также ученикам, которые обучаются по программам формального профессионального обучения по форме группового обучения способом организации ежедневного учебного процесса и по форме индивидуального обучения способом организации самостоятельного учебного процесса, предъявившим удостоверение студента (ученика) Литвы, международное удостоверение студента (ученика) ISIC;

25.2.4. к владельцам семейной карточки (гражданам ЛР);

25.2.5. к лицам, установленный уровень трудоспособности которых составляет 30-50 %;

25.2.6. к лицам, достигшим возраста пенсии государственного социального страхования (до 80 лет);

25.2.7. к организованным группам посетителей, если в группе 15 и больше человек, покупающим билеты. При покупке билетов онлайн для более чем для 10 учеников, количество/номера необходимо вводить вручную. Сопровождающим лицам следует выбрать категорию «взрослый».

25.2.1.1. 100 % скидка на билет применяется:

25.2.1.2. к детям до 4 лет, посещение без билета и без предоставления отдельного сидячего места;

25.2.1.3 к сиротам и детям, лишившимся родительской опеки, а также лицам, сопровождающим их группы в пропорции 10:1 (одно сопровождающее лицо на десять детей);

25.2.1.4. к лицам, установленный уровень трудоспособности которых составляет 25 % и меньше, или лицам, у которых установлен уровень больших специальных потребностей, с сопровождающим лицом в пропорции 1:1 (одно сопровождающее лицо на одного человека с инвалидностью) и детям с инвалидностью возрастом до 18 лет с сопровождающим лицом в пропорции 1:1 (одно сопровождающее лицо на одного ребенка с инвалидностью возрастом до 18 лет);

25.2.1.5. к взрослым лицам, сопровождающим группы детей и учеников, в пропорции 10:1 (одно сопровождающее лицо на десять учеников);

25.2.1.6. к лицам возрастом 80 лет и старше;

25.2.1.7. к сотрудникам музеев Литовской Республики и членам Международного совета музеев (ICOM);

25.2.1.8. к гидам;

25.2.1.9. к владельцам карточек POLA.

РАЗДЕЛ V УСЛОВИЯ ПОСЕЩЕНИЯ

26. Родители, опекуны, руководители группы или сопровождающие лица несут ответственность за поведение и безопасность детей, учеников во время посещения Морского музея Литвы.

27. Посетитель обязан:

27.1. хранить билет в течение всего посещения Морского музея Литвы;

27.2. на экспозициях, территории и мероприятиях музея соблюдать дисциплину, вести себя безопасно, не подвергать угрозе себя и других посетителей, их имущество, а также окружающую среду;

27.3. придерживаться предупредительных знаков, инструкций или других указаний, связанных с посещением экспозиций, территории и мероприятий музея, а также устных указаний сотрудников музея;

27.4. заботиться о безопасности собственного здоровья и здоровья сопровождающих лиц, а также имущества. Морской музей Литвы не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра. Найденные вещи хранятся в центрах информации посетителей не дольше 14 дней, информация о находках предоставляется на электронную почту artarnavimas@muziejus.lt;

27.5. соблюдать требования правовых актов Литовской Республики, действующих во время посещения музея.

РАЗДЕЛ VI ОГРАНИЧЕНИЯ

28. Посетители, находящиеся в состоянии алкогольной нетрезвости или опьянения от психотропных веществ, не обслуживаются и в Морской музей Литвы не допускаются.

29. Посетителю запрещено:

29.1. громко включать музыку или иначе мешать работникам и другим посетителям;

29.2. проносить алкогольные напитки, а также психотропные вещества и (или) употреблять их на всей территории музея;

29.3. входить в помещения музея в особо грязной одежде и (или) обуви, которая может причинить ущерб экспозиционным помещениям, экспонатам, имуществу других лиц;

29.4. курить на территории музея, за исключением мест, обозначенных специальными знаками;

29.5. мусорить;

29.6. ломать, портить, наносить ущерб или иначе уничтожать находящееся движимое и недвижимое имущество, а также имущество других посетителей;

29.7. проносить или проводить животных на экспозиции музея, в аквариум, дельфинарий, корабль-музей «Sūduvis»;

29.8. проносить оружие, острые или опасные предметы и другие средства самообороны, которые могут подвергать угрозе здоровье посетителей, сотрудников, добровольцев и (или) экспозиции, инвентарь музея;

29.9. проносить в экспозиции музея, аквариум, зал представлений дельфинария, корабль-музей «Sūduvis» или принимать в пищу закуски, употреблять напитки и другие пищевые продукты;

29.10. вести видеосъемку и (или) фотографировать в коммерческих целях без отдельного разрешения;

29.11. ездить и (или) оставлять в не предназначенных для этой цели средства спорта, передвижения: ролики, самокаты, скейты, тележки, сигвеи и т.п.;

29.12. нарушать положения требований охраны здоровья, условия посещения, общественный порядок, создавать небезопасную среду для других посетителей и сотрудников музея.

РАЗДЕЛ VII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

30. При приобретении билета по интернету, в билетомате или на кассе музея посетитель согласен с правилами обслуживания клиентов Морского музея Литвы.

31. Музей не отвечает за причиненный посетителю или третьим лицам ущерб, если

посетитель не соблюдал требования положений правовых актов или настоящих правил.

32. Музей имеет право требовать возмещения ущерба, возникшего вследствие несоблюдения положений правил, в порядке, установленном правовыми актами Литовской Республики.

33. Сотрудники музея имеют право попросить посетителей покинуть территорию Морского музея Литвы, если они не соблюдают требования правил. Деньги за билет в таких случаях возврату не подлежат.

34. В случае официальной подачи посетителем письменной жалобы Морской музей Литвы обязуется предоставить ответ в течение 20 рабочих дней.

35. Все споры, возникшие между Морским музеем Литвы и посетителем, разрешаются путем переговоров. Если сторонам не удастся разрешить спор мирным образом, обе стороны имеют право обратиться в государственный орган соответствующей сферы.

36. Правила обслуживания посетителей Морского музея Литвы утверждаются, изменяются, дополняются и отменяются приказом директора Морского музея Литвы.
