

PATVIRTINTA

Kauno miesto muziejaus direktoriaus

2021 m. rugpjūčio 26 d. įsakymu Nr. IR-159 (1.3E)

(atnaujinta redakcija 2021 m. gruodžio 7 d.

įsakymu Nr. IR-267 (1.3E))

## **KAUNO MIESTO MUZIEJAUS PASLAUGŲ TEIKIMO VARTOTOJAMS TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Kauno miesto muziejaus paslaugų teikimo vartotojams tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Kauno miesto muziejaus (toliau – Muziejus) paslaugų teikimo vartotojams tvarką ir sąlygas.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu (Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2007, Nr. 12-488), Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. birželio 25 d. nutarimu Nr. 623 (Žin., 2008, Nr. 75-2945) (toliau – Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklės), ir kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. Bilietas – dokumentas, patvirtinantis vartotojo ir paslaugos teikėjo – Muziejaus – atsakingo asmens susitarimą dėl paslaugų teikimo ir apmokėjimo už jas. Muziejus prekiauja lankymo, ekskursijų, edukacinių užsiėmimų ir renginių bilietais.

3.2. Atsakingas asmuo – Muziejaus darbuotojas.

3.3. Paslauga – Muziejaus atlygintinai ar neatlygintinai teikiama paslauga, vykdanč muziejinę, kultūrinę edukacinę veiklą, kitą kultūros renginių organizavimo ir pramogų paslaugų teikimo veiklą.

3.4. Sutartis – Muziejaus direktoriaus ar jo įgalioto asmens raštu sudarytas dokumentas dėl paslaugų teikimo.

3.5. Paslaugos teikėjas – Muziejus, teikiantis šiame Apraše numatytas paslaugas.

3.6. Paslaugų teikimo sąlygos – sutartyje ar Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](http://kaunomuziejus.lt) viešai skelbiama informacija apie paslaugas.

3.7. Rezervavimas – išankstinis paslaugų užsakymas, patvirtinantis vartotojo teisę įsigyti paslaugas ir nustatantis atsiskaitymo sąlygas.

3.8. Vartotojas – juridinis ar fizinis asmuo, kuris naudojasi Muziejaus teikiamomis paslaugomis.

3.9. Kvietimas – fiziniam ar juridiniam asmeniui suteikta teisė pasinaudoti kvietime nurodytomis Muziejaus teikiamomis paslaugomis neatlygintinai.

### **II. MOKAMŲ IR NEMOKAMŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SĄLYGOS IR KOKYBĖ**

4. Paslaugos užsakomos šiame Apraše nustatyta tvarka. Už mokamas paslaugas, nepriklausomai nuo užsakymo būdo, vartotojas įsipareigoja apmokėti.

5. Už paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele arba, esant rašytiniams susitarimams, bankiniu pavedimu.

6. Kiekvienas vartotojas, įsigydamas bilietą, patvirtina geranorišką bendradarbiavimą ir savo įsipareigojimą laikytis šio Aprašo ir [Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėse](#) numatytų reikalavimų.

7. Muziejaus teikiamų paslaugų įkainiai tvirtinami Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu ir Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu ir skelbiami Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](#). Informacija taip pat teikiama telefonu, elektroniniu paštu ir Muziejaus skyrių kasose.

8. Muziejus, teikdamas paslaugas, siekia užtikrinti kiek įmanoma aukštesnę paslaugų kokybę.

### III. MOKAMOS PASLAUGOS

9. Muziejus prekiauja lankymo, ekskursijų, edukacinių užsiėmimų ir renginių bilietais, savo parengtais leidiniais, suvenyrais ir kita Muziejaus prekinio ženklo atributika.

10. Kitos atlygintinai teikiamos Muziejaus paslaugos:

10.1. Išvykstamieji edukaciniai užsiėmimai Kauno mieste ir rajone, taip pat kitur Lietuvoje (užsakant ne mažiau kaip 2 užsiėmimus). Jų temos, kontaktai užsakymams ir kita aktuali informacija skelbiama Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](#).

10.2. Dienos stovykla mokiniams. Stovyklos organizuojamos moksleivių atostogų metu. Muziejus, prieš teikdamas paslaugą, kiekvienu atveju su vaiko atstovu pasirašo sutartį.

10.3. Gido akreditacija. Kauno miesto muziejaus gidų akreditacijos tvarkos aprašas, patvirtintas Muziejaus direktoriaus, skelbiamas Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](#).

10.4. Muziejaus specialisto paslaugos: paskaita, seminaras, renginio vedimas, moderavimas, konsultacija, informacijos suradimas, parodos kuravimas. Paslaugos užsakomos iš anksto, suderinus raštu / žodžiu su Muziejaus specialistu ir (ar) Muziejaus direktoriumi.

10.5. Fotografavimas ir filmavimas komerciniais tikslais, sudarant vartotojui sąlygas fotografuoti ir filmuoti Muziejaus erdvėse naudojant profesionalią įrangą. Užsakoma iš anksto, laisvos formos prašymas teikiamas Muziejaus direktoriui. Norint viešinti nuotraukas ar filmuotą medžiagą, būtina gauti raštišką Muziejaus administracijos leidimą.

10.6. Ekspонатų, istorinės-archyvinės medžiagos skaitmeninių vaizdų suteikimas naudoti publikavimui komerciniais tikslais. Vartotojas užpildo Muziejaus patvirtintą prašymo formą, kurią vizuoja Muziejaus direktorius. Prašymai siunčiami el. paštu adresu [muziejus@kaunomuziejus.lt](mailto:muziejus@kaunomuziejus.lt). Skaitmeniniai vaizdai pateikiami prašyme nurodyta forma: el. paštu arba įrašomi į prašančio fizinio/juridinio asmens pateiktą CD, DVD ar išorinį duomenų kaupiklį.

10.7. Muzikos instrumento, multimedijos įrangos, molbertų nuoma. Užsakoma iš anksto, suderinus raštu su skyriaus vedėju ir / ar Muziejaus direktoriumi.

10.8. Trumpalaikės patalpų nuomos paslaugos teikiamos vadovaujantis Muziejaus patikėjimo teise valdomo Savivaldybės nekilnojamojo turto trumpalaikės nuomos tvarkos aprašu, patvirtintu Muziejaus direktoriaus 2020 m. sausio 24 d. įsakymu Nr. IR-22 (1.3). Už trumpalaikės patalpų nuomos sutarčių sudarymą atsakingi Muziejaus skyrių vedėjai. Trumpalaikės patalpų nuomos įkainius įsakymu nustato Kauno miesto savivaldybės administracijos direktorius.

11. Nedarbo metu (nuo 18 val.), švenčių ir poilsio dienomis Muziejus teikiamas tam tikras mokamas paslaugas, nustatytas įkainiuose, apmokestina 150 proc. nuo taikomo įkainio.

#### IV. NEMOKAMAI TEIKIAMOS PASLAUGOS

12. Nemokamai Muziejaus skyrių ekspozicijas ir parodas lanko šie asmenys, pateikę tai įrodantį dokumentą:

- 12.1. Ikinokyklinio amžiaus vaikai;
- 12.2. mokiniai;
- 12.3. mokinių grupes lydintys asmenys;
- 12.4. globotiniai;
- 12.5. asmenys – socialinės paramos gavėjai;
- 12.6. neįgalūs ir juos lydintys asmenys (vienam asmeniui – vienas lydintysis);
- 12.7. asmenys, kuriems sukako 80 metų, ir vyresni;
- 12.8. nuolatinės privalomosios karo tarnybos kariai;
- 12.9. kariai savanoriai;
- 12.10. nuo 1939–1990 metų okupacijų nukentėję asmenys;
- 12.11. Lietuvos nepriklausomybės gynėjai, nukentėję nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos

SSRS agresijos;

- 12.12. pasipriešinimo 1940–1990 m. okupacijos dalyviai;
- 12.13. Lietuvos muziejų darbuotojai;
- 12.14. Tarptautinės muziejų tarybos (ICOM) nariai;
- 12.15. turizmo agentūros, su kuriomis pasirašytos bendradarbiavimo sutartys, gidai, lydintys

turistų grupes.

13. Nemokamas lankymas visuose muziejaus skyriuose:

- 13.1. kiekvieno mėnesio paskutinį sekmadienį;
- 13.2. Lietuvos valstybės atkūrimo dieną (vasario 16 d.);
- 13.3. Lietuvos nepriklausomybės atkūrimo dieną (kovo 11 d.);
- 13.4. Valstybės (Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo) dieną (liepos 6 d.);
- 13.5. Tarptautinės muziejų nakties (gegužės mėn.) renginių metu;
- 13.6. Kauno gimtadienio šventės šeštadienį;
- 13.7. renginių ir parodų atidarymo metu, taip pat vykdant Kauno miesto savivaldybės projektus,

programas, sutartis, raštu suderinus su Muziejaus direktoriumi;

13.8. šeimoms (du suaugę ir bent vienas vaikas iki 18 metų) – Muziejaus skyriuose organizuojamų „Šeimadienių“ metu.

14. Nemokamai Muziejaus ekskursijoje, edukaciniame užsiėmime ar renginyje dalyvauja neįgalų asmenį lydintis asmuo.

15. Nemokamai Muziejaus ekskursijose, edukaciniuose užsiėmimuose gali dalyvauti asmenys, priklausantys socialinės atskirties grupėms, pateikdami prašymą iš anksto.

16. Režantais tikslais Muziejus gali išduoti nemokamus bilietus į savo organizuojamus renginius ir į kitas organizuojamas veiklas. Kvietimai režantais tikslais gali būti išduoti koncertų atlikėjams, rėmėjams, partneriams ir ypatingai svarbiems asmenims (renginio globėjams, oficialiems asmenims).

17. Muziejaus paslaugos nemokamai teikiamos ir konkrečių veiklų atvejais, esant raštiškam Kauno miesto savivaldybės administracijos nurodymui.

18. Kitos neatlygintinai teikiamos Muziejaus paslaugos:

18.1. Muziejaus organizuojami kultūros renginiai, išskyrus profesionaliojo ar mėgėjų meno atlikėjo ar kolektyvo koncertus, taip pat tradicines šokių vakarones.

18.2. Muziejaus organizuojamos dienos stovyklos socialinės atskirties ir mažas pajamas gaunančių šeimų vaikams, taip pat vykdant projektinius įsipareigojimus ir pan.

18.3. Muziejaus specialisto paslauga (paskaita, seminaras, renginio vedimas, moderavimas) gali būti suteikiama asmenims, priklausantiems socialinės atskirties grupėms ir pan. pateikus prašymą iš anksto.

18.4. Muziejaus specialisto konsultacija, informacijos suradimas studentams, muziejininkams, mokslo darbuotojams, pateikusiems mokslo įstaigos ar muziejaus raštą.

18.5. Fotografavimas ir filmavimas nekomerciniais tikslais, sudarant vartotojui sąlygas fotografuoti ir filmuoti Muziejaus erdvėse, nenaudojant blykstės ir trikojo, skirtas asmeniniam naudojimui. Norint viešinti nuotraukas ar filmuotą medžiagą, būtina gauti raštišką Muziejaus administracijos leidimą.

18.6. Ekspонатų, istorinės-archyvinės medžiagos skaitmeninių vaizdų suteikimas naudoti:

18.6.1. kultūros ir švietimo tikslais;

18.6.2. LR Seimui, Vyriausybei, ministerijoms, Lietuvos muziejams, bibliotekoms, archyvams ir kitoms valstybinėms institucijoms, įmonėms ir organizacijoms, su kuriomis Muziejus sudaręs bendradarbiavimo sutartis ir šiose sutartyse įsipareigojęs teikti skaitmeninius vaizdus nemokamai;

18.6.3. asmeniniam naudojimui nekomerciniais tikslais, nepublikuojant.

Vartotojas užpildo Muziejaus patvirtintą prašymo formą, kurią vizuoja Muziejaus direktorius. Prašymai siunčiami el. paštu adresu [muziejus@kaunomuziejus.lt](mailto:muziejus@kaunomuziejus.lt). Skaitmeniniai vaizdai pateikiami prašyme nurodyta forma: el. paštu arba įrašomi į prašančio fizinio/juridinio asmens pateiktą CD, DVD ar išorinį duomenų kaupiklį.

18.7. Muziejaus parengtų kilnojamyjų parodų nuoma. Užsakoma iš anksto, pasirašoma Pasaugos sutartis. Kilnojamyjų parodų sąrašas ir kontaktai užsakymui skelbiami Muziejaus tinklalapyje.

19. Nemokamų paslaugų sąrašą įsakymu tvirtina Muziejaus direktorius, suderinęs Kauno miesto savivaldybės administracija.

## **V. VARTOTOJAMS TAIKOMOS NUOLAIDOS IR LENGVATOS**

20. Muziejaus parduodamiems bilietams taikomos tokios nuolaidos:

20.1. Studentams ir asmenims, kuriems sukako senatvės pensijos amžius, taikoma 50 proc. nuolaida Muziejaus lankymo bilietui.

20.2. Ikimokyklinio amžiaus vaikams, mokiniams, studentams, asmenims, kuriems sukako senatvės pensijos amžius, neįgaliems asmenims taikoma 50 proc. nuolaida Muziejaus ekskursijos / edukacinio užsiėmimo ir renginio bilietui, taip pat išvykstamajam edukaciniam užsiėmimui.

21. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus bilietą su nuolaida, prieš tai privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui dokumentą, patvirtinantį jo priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietų tikrinimo ir (arba) lankymosi Muziejuje metu paslaugos vartotojas 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.

## VI. BILJETŲ, DOVANŲ KUPONŲ ĮSIGIJIMO, GRAŽINIMO SĄLYGOS IR TVARKA

22. Muziejaus bilietas įsigyjamas vienkartinę paslaugai. Bilietas galioja jo įsigijimo dieną. Bendras penkių Muziejaus skyrių lankymo bilietas galioja Muziejaus įkainiuose nurodytą dienų skaičių nuo pirmojo skyriaus aplankymo datos. Su šiuo bilietu tame pačiame Muziejaus skyriuje galima apsilankyti tik vieną kartą.

23. Paslaugos vartotojams parduodamos atsižvelgus į jų trukmę ir Muziejaus darbo laiką. Muziejus turi teisę neparduoti paslaugų, kurių trukmė ilgesnė nei likęs laikas iki Muziejaus darbo laiko pabaigos. Likus mažiau nei 1 val. iki Muziejaus darbo laiko pabaigos edukaciniai užsiėmimai nevedami.

24. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės. Muziejus gali pasiūlyti vartotojui suteikti paslaugą kitu jam tinkamu su Muziejumi suderintu laiku. Pinigų gražinimo atveju vartotojas turi pateikti nepažeistą bilietą.

25. Ekskursijų, edukacinių užsiėmimų ir kitų papildomų paslaugų kainos neįeina į lankymo bilieto kainą. Už jas mokama papildomai.

26. Ekskursijos ir edukaciniai užsiėmimai vedami užsakius iš anksto. Jų temos, minimalus ir maksimalus grupės dydis, kontaktai užsakymui ir kita svarbi informacija skelbiama Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](http://kaunomuziejus.lt).

27. Bilietai į muziejaus renginius (profesionaliojo ar mėgėjų meno atlikėjo ar kolektyvo koncertą, tradicinių šokių vakaronę) įsigijami prieš renginį Muziejaus kasoje.

28. Pinigai už bilietus negražinami nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėmis (CK 6.212 str. 1 d.).

## VII. MUZIEJAUS TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

29. Muziejus turi teisę:

29.1. savo iniciatyva, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, vienašališkai keisti teikiamas paslaugas, paslaugų kainas, bilietų ir dovanų kuponų įsigijimo, keitimo ir gražinimo sąlygas ir tvarką bei apie tai viešai informuoti vartotojus prieš 30 kalendorinių dienų paskelbiant apie tai Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](http://kaunomuziejus.lt) ir Muziejaus skyrių kasų patalpose;

29.2. apriboti paslaugų teikimą Apraše nustatyta tvarka;

30. Muziejus įsipareigoja:

30.1. teikti vartotojams informaciją apie paslaugas, vadovaudamasis Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 5–7 punktais;

30.2. informuoti (žymėti ženklu ar raštu) paslaugų vartotojus apie suteikiamų paslaugų fotografavimą ir / ar filmavimą reprezentaciniais, veiklų viešinimo ir reklamos tikslais, numatant, kad paslaugų vartotojo vaizdo duomenys (vaizdo įrašai ar fotografijos) bus viešunami Muziejaus socialiniuose tinkluose ([Facebook](https://www.facebook.com), [Instagram](https://www.instagram.com), [Twitter](https://www.twitter.com), [YouTube](https://www.youtube.com)) ir interneto svetainėje, taip pat kitose reklamos ar informacijos sklaidos priemonėse, vadovaujantis [Muziejaus asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis](#).

30.3. vartotojo prašymu pateikti informaciją:

30.3.1. apie Muziejaus veiklos sritis ir partnerystės ryšius, tiesiogiai susijusius su atitinkama paslauga, taip pat apie priemones, kurių buvo imtasi siekiant išvengti interesų konfliktų;

30.3.2. apie Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisykles ir nuorodas, pagal kurias šias taisykles galima būtų rasti elektroninėmis priemonėmis;

30.3.3. nuorodas, kur galima gauti išsamią informaciją apie vartotojų teisių gynimo būdus, ginčų sprendimo sąlygas ir ypatumus.

30.4. pakeitus Aprašo nuostatas, pasikeitus Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6, 11 ir 12 punktuose esančiai informacijai, sudaryti sąlygas vartotojui viešai susipažinti su pasikeitusia informacija.

30.5. platinti bilietus su Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 11 ir 12 punktuose nustatyta privaloma informacija;

30.6. nesuteikus paslaugų dėl Muziejaus kaltės, grąžinti už paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius) per Muziejaus nustatytą terminą arba pasiūlyti vartotojui suteikti paslaugą kitu jam tinkamu su Muziejumi suderintu laiku.

31. Muziejus užtikrina kokybišką paslaugų teikimą.

32. Muziejus neatsako už atvejus, kai vartotojas negalėjo naudotis paslauga ir (arba) vartotojui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl Muziejaus kaltės.

33. Muziejus neatsako pagal reikalavimus, kilusius dėl bilietų įsigijimo iš kitų fizinių ar juridinių asmenų.

34. Muziejus neatsako už vartotojų asmeninius daiktus paslaugų teikimo vietoje.

## **VIII. VARTOTOJO TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ**

35. Vartotojas turi teisę:

35.1. gauti Muziejaus skyrių kasose ar paslaugos teikimo vietoje, taip pat tinklalapyje informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 6 punkte;

35.2. gauti Muziejaus skyrių kasose ir kitose Muziejaus paslaugų teikimo vietose informaciją, nurodytą Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklių 8 punkte. Muziejaus atsakymą gauti per 10 kalendorinių dienų nuo raštiško pasiūlymo ar prašymo įteikimo;

35.3. gauti už nesuteiktas paslaugas sumokėtą bilieto kainą (įskaitant visus mokesčius) per Muziejaus nustatytą terminą, jei Muziejus nesuteikė paslaugų dėl savo kaltės, arba pasinaudoti Muziejaus pasiūlymu gauti paslaugą kitu jam tinkamu su Muziejumi suderintu laiku.

36. Vartotojas įsipareigoja:

36.1. sumokėti nurodytą kainą už paslaugas;

36.2. naudojantis paslauga, nepažeisti Muziejaus, trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų ir viešosios tvarkos principų, numatytų [Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėse](#);

36.3. savo veiksmais nesukelti grėsmės kitiems paslaugos vartotojams ir Muziejaus darbuotojams paslaugų teikimo metu;

36.4. vykdyti pagrįstus Muziejaus darbuotojų nurodymus, būtinus paslaugų teikimo teisėtumui ir saugumui užtikrinti;

36.5. laikytis šio Aprašo bei Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų reikalavimų.

37. Vartotojas, naudodamasis paslaugomis, visiškai atsako už savo veiksmus.

## **IX. GINČŲ SPRENDIMAS**

38. Visus kylančius ginčus Muziejus ir vartotojas sprendžia derybų būdu.

39. Vartotojas, manydamas, kad Muziejus nesuteikė jam informacijos, nurodytos Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų taisyklėse, suteikė neteisingą, neišsamią, neaiškią, dviprasmišką informaciją, ar vartotojas turi kitų pretenzijų dėl Muziejaus teikiamų paslaugų, pirmiausia turi kreiptis į Muziejų ir pareikšti savo reikalavimus žodžiu. Jeigu Muziejus netenkina vartotojo reikalavimų, o vartotojas mano, kad jo teisės pažeistos, vartotojas savo reikalavimus Muziejui pateikia raštu.

40. Muziejus privalo ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo vartotojo raštiško reikalavimo gavimo dienos pateikti vartotojui išsamų motyvuotą raštišką atsakymą, pagrįstą dokumentais (šių dokumentų kopijas privalu pridėti prie Muziejaus atsakymo vartotojui). Vartotojo prašymus Muziejus nagrinėja nemokamai.

41. Muziejui ir vartotojui nesusitarus, nepavykus išspręsti ginčo taikiai, vartotojas turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją, ar Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą arba teismą. Teritorinis teisingumas nustatomas pagal Muziejaus buveinės vietą.

## **X. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

42. Šis Aprašas skelbiamas Muziejaus interneto svetainėje [kaunomuziejus.lt](http://kaunomuziejus.lt).

43. Aprašas taikomas visiems Muziejaus paslaugų gavėjams – vartotojams.

44. Aprašas tvirtinamas, keičiamas, pildomas ir naikinamas Muziejaus direktoriaus įsakymu.