

PATVIRTINTA

Kauno miesto muziejaus direktoriaus

2019 m. liepos 31 d. įsakymu Nr. (1.3)-92

(atnaujinta redakcija 2024 m. gruodžio

6 d. įsakymu Nr. IR-332 (1.3E))

KAUNO MIESTO MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno miesto muziejus (toliau – Muziejus) yra įstaiga, kaupianti, sauganti, mokliškai tirianti, konservuojanti, eksponuojanti ir populiarinanti Kauno miesto ir jo apylinkių istorinį ir kultūrinį paveldą, taip pat lietuvių tautinės ir profesionaliosios muzikos paveldą.

2. Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu (Žin., 1995, Nr. 53-1292; nauja redakcija nuo 2023-04-01: Nr. XIV-1819, 2023-03-23), Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 75-2945), Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu „Dėl muziejų lankymo lengvatų nustatymo“ (2015-08-31, Nr. ĮV-556), Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu „Dėl muziejų rinkinių valdymo ir tvarkymo nuostatų patvirtinimo“ (2023-03-31, Nr. ĮV-262), Muziejaus nuostatais, patvirtintais Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu (2024-04-23 Nr. T-183), „Kauno miesto muziejaus teikiamų mokamų paslaugų įkainių apskaičiavimo ir muziejaus lankymo lengvatų taikymo tvarkos aprašu“ bei „Kauno miesto muziejaus teikiamų mokamų paslaugų sąrašu“, patvirtintais Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu (2023-09-12, Nr. T-412), kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.

3. Taisyklės reglamentuoja lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo Muziejuje ir jo skyriuose bei jų teritorijose, tvarką. Jos sudarytos siekiant užtikrinti sklandų kiekvieno lankytojo aptarnavimą, išvengti nesusipratimų, traumų ar praradimų.

4. Lankytojas – kiekvienas Muziejuje ir jo teritorijoje esantis asmuo, ne Muziejaus darbuotojas. Lankytoju laikomas kiekvienas asmuo, kuris atvyko į Muziejaus teritoriją.

5. Taisyklės yra taikomos visiems Muziejaus ir jo teritorijų lankytojams, nepriklausomai nuo jų amžiaus. Kiekvienas lankytojas turi turėti galimybę laisvai susipažinti su šiomis Taisyklėmis ir privalo laikytis jose nustatytų reikalavimų.

6. Lankytojas pats atsako už pasekmes, atsiradusias dėl šių Taisyklių nežinojimo ar nesilaikymo.

7. Muziejus pasilieka teisę bet kuriuo metu keisti šias Taisykles ir tokie pakeitimai įsigalioja nuo jų paskelbimo Muziejaus interneto svetainėje kaunomuziejus.lt. Lankytojams rekomenduojama visuomet susipažinti su naujausia šių Taisyklių versija.

II. LANKYTOJŲ ĮLEIDIMO Į MUZIEJŲ IR BILJETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

8. Lankytojai įleidžiami tik Muziejaus darbo metu, įsigiję bilietus Muziejaus skyrių kasose. Paskutiniai lankytojai į ekspozicijų ir parodų sales įleidžiami likus 30 min. iki Muziejaus skyriaus darbo laiko pabaigos. Bilietų kasos dirba Muziejaus skyriaus darbo laiku, kuris skelbiamas viešai prie įėjimo į Muziejaus skyrių ir interneto svetainėje kaunomuziejus.lt.

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

10. 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 kaunomuziejus.lt. Ekspozicijos dalių uždarymas neturi įtakos Muziejaus bilieto kainai.

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

12. Įsigydami bilietus arba lankydamiesi Muziejuje ir jo teritorijoje nemokamo lankymo atvejais lankytojai patvirtina geranorišką bendradarbiavimą ir savo įsipareigojimą laikytis šių Taisyklių.

13. Lankytojas privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu ir paprašytas pateikti jį atsakingam Muziejaus darbuotojui. Kai lankytojui kasoje papildomai išduodamas bilietas-lipdukas, jį reikia prisiklijuoti matomoje vietoje ir dėvėti viso apsilankymo Muziejuje metu.

14. Muziejaus teikiamų Paslaugų įkainiai ir nuolaidos Muziejaus bilietams tvirtinami Kauno miesto savivaldybės tarybos sprendimu ir skelbiami interneto svetainėje kaunomuziejus.lt, patvirtintame mokamų Paslaugų sąrašė. Nemokamai teikiamos paslaugos ir jų suteikimo tvarka nurodyta „Kauno miesto muziejaus paslaugų teikimo vartotojams tvarkos apraše“, patvirtintame Muziejaus direktoriaus įsakymu (naujausia redakcija 2024-03-06, Nr. IR-57), skelbiama interneto svetainėje kaunomuziejus.lt. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas). Ši informacija skelbiama Muziejaus kasose, interneto svetainėje. Informacija taip pat teikiama telefonu ir elektroniniu paštu.

15. Muziejaus bilietas įsigyjamas vienkartinai paslaugai. Bilietas galioja jo įsigijimo dieną. Bendras penkių Kauno miesto 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.

16. Paslaugos lankytojams 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.

17. Lankytojai negali gadinti, lankstyti, plėšyti, tepti arba kitaip pažeisti bilietą. Muziejus pasilieka teisę neįleisti lankytojų su pažeistais bilietais.

18. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, 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 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.

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

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

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

III. LANKYMOSI SĄLYGOS

22. Muziejaus teritorijoje lankytojai privalo laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai.

23. Lankytojai Muziejuje ekspoziciją apžiūri vadovaudamiesi informacinėmis rodyklėmis ir Muziejaus darbuotojų nurodymais. Draudžiama apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas, lankytojams neskirtas, erdves, atidaryti langus, išskyrus paskelbtos evakuacijos atveju.

24. Vaikai iki 14 m. muziejuje lankytis gali tik su suaugusiu asmeniu, kuris privalo prižiūrėti vaikus lankymosi Muziejuje metu.

25. Didesnės nei 5 vaikų / moksleivių su lydinčiais asmenimis grupės, norinčios aplankyti muziejų, privalo registruotis iš anksto ir užsisakyti muziejaus ekskursiją / edukaciją. Ekspozicijos lankymas be edukatoriaus galimas tik grupelėmis iki 5 vaikų su suaugusiuoju, galėsiančiu užtikrinti vaikų priežiūrą muziejuje.

26. Lankytojas privalo:

26.1. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejuje ir jo teritorijoje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, taip pat ir Muziejaus darbuotojų žodinių instrukcijų;

26.2. pats asmeniškai rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi Muziejaus kasose ne ilgiau nei 30 dienų;

26.3. nutraukti lankymąsi Muziejuje ir jo teritorijoje, jeigu kyla arba gali kilti grėsmė lankytojo ir (arba) jo lydimų asmenų sveikatai ar gyvybei;

26.4. 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 Muziejuje ir jo teritorijoje ir (arba) naudotis joje esančiais įrenginiais nustatyta tvarka.

IV. SAUGAUS ELGESIO REIKALAVIMAI

27. 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.

28. Draudžiama:

28.1. liesti Muziejaus eksponatus, jei nenurodyta kitaip, bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius;

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

28.3. bėgioti, triukšmauti, garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;

28.4. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir (arba) juos vartoti visoje Muziejaus teritorijoje;

28.5. įeiti į Muziejaus patalpas dėvint itin nešvarius drabužius ir (arba) avalynę, kurie gali padaryti žalos ekspozicinėms patalpoms, eksponatams, kitų asmenų turtui;

28.6. rūkyti;

28.7. šiukšlinti Muziejaus patalpų viduje bei aplinkinėje teritorijoje;

28.8. laužyti, gadinti, žaloti arba kitaip naikinti Muziejaus viduje ir aplinkinėje teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;

28.9. į Muziejaus ekspozicijų ir parodų sales įsivesti gyvūnus, išskyrus šunis vedlius, kurie specialiai paženklinėti ir šeimininkai turi tai įrodančius dokumentus;

28.10. įsinešti ginklus, peilius, šaunamuosius arba nešaunamuosius ginklus, kitas savigynos priemones, dujų balionėlius į Muziejaus patalpas ir (arba) teritoriją, taip pat kitus aštrius arba pavojingus daiktus, kurie galėtų kelti grėsmę lankytojų arba Muziejaus darbuotojų sveikatai ir (arba) eksponatams;

28.11. valgyti ir (arba) gerti Muziejaus ekspozicijų ir parodų salėse, išskyrus iš anksto su Muziejaus administracija suderintų ar Muziejaus organizuojamų renginių metu;

28.12. įsinešti maisto produktus, taip pat gėrimus uždaroje arba atviroje taroje į Muziejaus ekspozicijų ir parodų sales;

28.13. Muziejaus teritorijoje kurti laužus, statyti palapines tam tikslui neįrengtose ir nenumatytose vietose;

- 28.14. be raštiško Muziejaus direktoriaus leidimo filmuoti ir (arba) fotografuoti naudojant profesionalią įrangą komerciniais arba kitais ne asmeniniais tikslais;
29. Muziejaus patalpose galima filmuoti ir fotografuoti tik asmeniniais tikslais nenaudojant blykstės ir (arba) stovo. Draudžiama platinti šią medžiagą už užmokestį.
30. Asmenys su riedučiais, paspirtukais, dviračiais arba riedlentėmis į Muziejaus ekspozicijų ir parodų sales neįleidžiami. Riedučiai, riedlentės, vaikiški paspirtukai gali būti paliekami rūbinėse, dviračiai ir paspirtukai suaugusiems turi būti paliekami lauke jiems skirtose vietose.

V. MUZIEJAUS TEISĖS IR PAREIGOS

31. Muziejus įsipareigoja:
- 31.1 prieš teikiant ekskursijų vadovo ar edukatoriaus paslaugą, suteikti lankytojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su Paslaugų teikimo sąlygomis, jų kaina, teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokią informaciją, turinčią įtakos lankytojo apsisprendimui gauti paslaugą;
- 31.2 suteikti lankytojui įsigytą paslaugą laikantis teisės aktų reikalavimų bei šių Taisyklių nuostatų;
- 31.3 Muziejaus darbuotojai, aptarnaujantys lankytojus privalo laikytis Vidaus darbo tvarkos nuostatų reikalavimų, nepažeidžiant lankytojų teisių.
32. Muziejus turi teisę:
- 32.1. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrikdyti Muziejaus tvarką, kelti pavojų kitų lankytojų saugumui;
- 32.2. paprašyti apleisti patalpas lankytojų, nesilaikančių lankymosi tvarkos, sudrausminti juos žodžiu, o esant teisės pažeidimams – iškviesti policiją (tokiu atveju pinigai už bilietus Muziejaus lankytojams negrąžinami);
- 32.3. už trukdymą vesti ekskursiją, Muziejaus darbuotojų nurodymų nevykdymą ar kitą netinkamą lankytojo elgesį ekskursija gali būti nutraukta, lankytojai paprašyti pasišalinti iš Muziejaus, sumokėti pinigai už Muziejaus lankymą negrąžinami;
- 32.4. esant išankstiniam Paslaugų užsakymui ir užsakovui nepranešus apie vėlavimą, laukti lankytojų 20 min. nuo sutarto atvykimo laiko, o lankytojams neatvykus iki to laiko, Paslaugos gali būti teikiamos kitiems lankytojams be išankstinio užsakymo.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams.
34. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.

35. Mokestis už Paslaugas ir pinigų gavimą patvirtinančio dokumento (bilieto arba kito dokumento) išdavimas lankytojui arba patekimas į Muziejų ir aplinkinę teritoriją kitais nustatytais būdais išreiškia lankytojo besąlygišką sutikimą su šiose Taisyklėse nurodytomis sąlygomis ir pasižadėjimų jų laikytis.
 36. Lankymosi Muziejuje tvarkos kontrolę vykdo Muziejaus administracija, bilietų kasininkas, salių koordinatoriai, kiti lankytojus aptarnaujantys darbuotojai ir kiekvienas sąmoningas asmuo.
 37. Saugumui užtikrinti Muziejaus ekspozicijų ir parodų salės, bendrojo naudojimo erdvės stebimos vaizdo kameromis.
 38. Lankytojas visiškai atsako už visą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.
 39. Lankytojui pateikus skundą raštu Muziejaus interneto svetainėje nurodytais kontaktiniais duomenimis, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 10 darbo dienų.
 40. Visi kilę ginčai tarp Muziejaus ir lankytojo sprendžiami derybų keliu. Muziejui ir lankytojui nepavykus išspręsti ginčo taikiai, lankytojas turi teisę kreiptis į atitinkamos srities instituciją. Teritorinis teisingumas nustatomas pagal Muziejaus buveinės vietą.
 41. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.
-