

PATVIRTINTA

Žemaičių muziejaus „Alka“ direktoriaus
2024 m. rugpjūčio 23 d. įsakymu Nr. V-97

ŽEMAIČIŲ MUZIEJAUS „ALKA“ LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Žemaičių muziejaus „Alka“ (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 2023 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. ĮV-604 „Dėl muziejų, kurių savininko teise ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, teikiamų mokamų paslaugų sąrašo ir muziejų, kurių savininko teise ir pareigas įgyvendina Lietuvos Respublikos kultūros ministerija, teikiamų mokamų paslaugų įkainių apskaičiavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2018 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. ĮV-985 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Žemaičių muziejaus „Alka“ nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2023 m. kovo 30 d. įsakymu Nr. ĮV-257 „Dėl Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2015 m. birželio 23 d. įsakymo Nr. ĮV-442 „Dėl Žemaičių muziejaus „Alka“ nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ (2024 m. balandžio 4 d. suvestinės redakcija), 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 vadovaujasi visi Muziejaus ekspoziciniai padaliniai:
 - 3.1. Istorinė ekspozicija, Muziejaus g. 31, LT-87357, Telšiai;
 - 3.2. Žemaičių kaimo muziejus, Malūno g. 5, LT-87392, Telšiai;
 - 3.3. Telšių ješiva, Iždinės g. 11, LT-87122, Telšiai;
 - 3.4. Žemaičių vyskupystės muziejus, S. Daukanto g. 6, LT-88318, Varniai, Telšių r.

II SKYRIUS SĄVOKOS

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 4.1. Muziejaus lankymo bilietas – bilietas, leidžiantis muziejaus lankytojui lankyti muziejaus nuolatinės ekspozicijas 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. Ekskursijų vadovas – muziejaus darbuotojas, kuriam pagal pareigybės aprašymą priklauso arba Muziejaus direktoriaus pavedimu yra pavesta vesti lankytojams ekskursijas nuolatinėse muziejaus ekspozicijose ir/arba parodose;
- 4.5. Muziejaus teikiama paslauga – papildomai apmokestinama muziejaus teikiama paslauga (edukacijos, ekskursijos, renginiai, patalpų nuoma ir pan.).

III SKYRIUS MUZIEJAUS LANKYMO BILIETŲ 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 pasibaigus Muziejaus padalinio darbo laikui;
- 5.2. bilietus galima įsigyti Muziejaus kasose;
- 5.3. už bilietus ir kitas paslaugas galima atsiskaityti apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele, išankstiniu pavedimu į Muziejaus banko sąskaitą arba pavedimu į Muziejaus banko sąskaitą pagal muziejaus išrašytą sąskaitą – faktūrą;
- 5.4. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos Muziejaus lankymo bilietams tvirtinami atskiru Muziejaus direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas) ir esant tam tikroms aplinkybėms) nustatyti skirtingą ekspozicijų darbo laiką. Ši informacija skelbiama Muziejaus kasose, interneto svetainėje www.muziejusalka.lt, muziejaus administruojamose socialinių tinklų paskyrose;
- 5.5. bilietai gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių;

- 5.6. atskiru Muziejaus 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. 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;
 - 5.9. Muziejaus lankymo bilietas įsigyjamas vienkartiniam apsilankymui ir galioja jo įsigijimo dieną (jeigu ant bilieto nenurodytas kitas galiojimo laikas);
 - 5.10. įsigyti bilietai atgal nepriimami ir pinigai už juos negražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės;
 - 5.11. pinigai už bilietus negražinami, susidarius nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms (CK 6.212 str.1 d.);
 - 5.12. 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://www.muziejusalka.lt> nurodytais kontaktais arba atvykus į Muziejaus ekspozicinį padalinį. Į edukacinius užsiėmimus ir ekskursijas būtina 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, bent 10 minučių iki jų pradžios. Veiklos turinys turi prasidėti nustatyta valanda. Kitu atveju Muziejus pasilieka teisę sutrumpinti paslaugą pagal užsiėmimui taikomą laiką tiek, kiek grupė pavėlavo;

- 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 ir jį būtina iš anksto suderinti registracijos metu. Esant didesnei grupei ir negalint kokybiškai suteikti paslaugos, Muziejus pasilieka teisę lankytojų skaičių padalinti į dvi grupes, paskirti papildomą atsakingą specialistą ir imti atskirą mokesťį;
- 6.6. siekiant užtikrinti kokybiškas paslaugas ir teisingai perteikti ekspozicijų turinį, muziejaus ekspoziciniuose padaliniuose ekskursijas gali vesti tik deleguoti Muziejaus darbuotojai. Pastebėjęs, kad Muziejaus ekspozicijose lankytojams ekskursiją veda ne muziejaus deleguotas asmuo, atsakingas darbuotojas nedelsiant privalo pranešti ekspozicijos padalinio vadovui ir pareikalauti asmenį nutraukti vykdomą veiklą. Jeigu ekskursiją grupei vedantis lankytojas tai padaryti atsisako, jis turi būti paprašytas nedelsiant išeiti iš Muziejaus pastato. Muziejus pasilieka teisę negražinti lėšų už lankytojo bilietą;
- 6.7. už trukdymą vesti ekskursiją ar edukaciją, Muziejaus darbuotojų nurodymų nevykdymą ar kitą netinkamą lankytojo elgesį ekskursija ar edukacija gali būti nutraukta, lankytojai paprašyti palikti Muziejaus patalpas. Muziejus pasilieka teisę negražinti lėšų už bilietus ar užsakytas paslaugas;
- 6.8. esant išankstiniam paslaugų užsakymui ir užsakovui nepranešus apie vėlavimą, atsakingi specialistai laukia lankytojų 20 min. nuo sutarto atvykimo laiko, o jiems neatvykus iki to laiko, paslaugos gali būti teikiamos kitiems lankytojams be išankstinio užsakymo.

IV. SKYRIUS

MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

7. Muziejaus ekspozicinių padalinių darbo laikas nurodytas interneto svetainėje www.muziejusalka.lt.
8. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti ir ne Muziejaus ekspozicinių padalinių darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami pranešimuose, viešuose skalbimuose, interneto svetainėje www.muziejusalka.lt, socialiniuose tinkluose, bilietų kasose bei kitais būdais.
9. Muziejus pasilieka teisę keisti ekspozicinių padalinių 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.muziejusalka.lt ir

Muziejaus administruojamose socialinių tinklų paskyrose, bilietų kasose, viešuose skalbimuose bei kitais būdais.

10. Paskutiniai lankytojai į ekspozicijas įleidžiami likus 30 minučių iki Muziejaus uždarymo.

V. SKYRIUS MUZIEJAUS LANKYMO SĄLYGOS, APRIBOJIMAI IR DRAUDIMAI

11. Lankydamas Muziejų lankytojas privalo:

11.1. Muziejaus patalpose ir teritorijoje laikytis drausmės, elgtis saugiai, neliesti muziejinių vertybių, nevirtoti maisto produktų, svaigiųjų ir kitų gėrimų (išskyrus nealkoholinius gėrimus specialiose uždaroje, sandarioje gertuvėse), 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. 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/globėjai, lydintys pedagogai, kiti lydintys asmenys privalo prižiūrėti vaikus visą lankymosi Muziejuje laiką.

13. Į Muziejų neįleidžiami lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Muziejaus kasos darbuotojas, įtardamas, jog lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilieto ir paprašyti palikti Muziejaus patalpas.

14. Lankytojui draudžiama:

14.1. liesti Muziejaus eksponatus bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius, išskyrus vietas, pažymėtas liesti leidžiančiais ženklais;

14.2. savavališkai šerti, gąsdinti, sukelti skausmą ar kitaip kenkti Muziejuje laikomiems gyvūnams;

- 14.3. gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti įrenginius, informacines rodykles, stendus, 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 patalpas arba kitas lankytojams neskirtas erdves;
- 14.5. triukšmauti, garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams;
- 14.6. įsinešti į Muziejaus patalpas ir teritoriją alkoholinių gėrimų, narkotinių bei psichotropinių medžiagų ir/arba juos vartoti.
- 14.7. rūkyti Muziejaus patalpose ir teritorijoje, išskyrus tam specialiai pritaikytas vietas;
- 14.8. šiukšlinti 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 aštrius 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;
- 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. Muziejaus patalpose ir teritorijoje filmuoti ir/arba fotografuoti komerciniais tikslais iš anksto nesusisiekus su Muziejaus administracija ir negavus leidimo. Muziejus turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti komerciniais tikslais;
- 14.16. be atskiro Muziejaus leidimo leisti Muziejaus teritorijoje dronus ir kitas skraidykles;
- 14.17. be atskiro susitarimo platinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje 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 kitų Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių kultūros įstaigų lankymą.
 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. Saugumui užtikrinti Muziejaus ekspozicijos, bendrojo naudojimo erdvės stebimos vaizdo kameromis.
 19. Muziejus turi teisę paprašyti šių Taisyklių nesilaikančio lankytojo palikti patalpas, sudrausminti žodžiu, o prireikus – iškviesti policiją ar kitą už viešąją tvarką atsakingą instituciją. Mokestis už bilietą tokiu atveju negražinamas.
 20. 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.
 21. Visi ginčai, kilę tarp Muziejaus ir lankytojo, sprendžiami nedelsiant derybų būdu tame Muziejaus ekspoziciniame padalinyje, kuriame ginčas kilo. Apie situaciją informuojamas padalinio vadovas.
 22. Muziejui ir lankytojui nepavykus išspręsti ginčo taikiai, Taisyklių 20 punkte numatytu būdu, lankytojas turi teisę kreiptis į Muziejaus administraciją.
 23. Teikdamas rašytinį skundą Muziejui (įprastu laišku, el. paštu info@muziejusalka.lt, arba atvykęs į Muziejų), 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. Nepavykus ginčo tarp Muziejaus ir lankytojo išspręsti taikiai, ginčas sprendžiamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
 24. Muziejus neatsako už trečiųjų šalių skelbiamą informaciją apie Muziejaus lankymo laiką, bilietų ir paslaugų kainas bei kitas Muziejaus lankymo sąlygas.
 25. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.
-