

PATVIRTINTA

Lietuvos jūrų muziejaus direktoriaus

2026 m. kovo 12 d.

įsakymu Nr. VĮ-2026/23

## LIETUVOS JŪRŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos jūrų muziejaus (toliau – Muziejus) lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja Muziejaus lankytojų aptarnavimo, paslaugų teikimo, elgesio Muziejaus teritorijoje, ekspozicijose ir akvariume, laive-muziejuje M52 „Sūduvis“, delfinariume ir Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre tvarką. Taisyklės taikomos Muziejaus darbuotojams, savanoriams, praktiką atliekantiems studentams, komercinę veiklą Muziejaus teritorijoje vykdančioms asmenims ir Muziejaus lankytojams.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Bilietas** – dokumentas, įskaitant elektroninį, kuriuo patvirtinamas paslaugų gavėjo ir paslaugų teikėjo sutarties sudarymas ir atsiskaitymas už paslaugą;

2.2. **Bilietaus pardavimo automatas** – aparatas, kuriuo be tarpininkų galima nusipirkti bilietą. Atsiskaitoma tik bankine kortele;

2.3. **Bilietaus pardavimo svetainė** – internetinė svetainė [www.ljm.lt](http://www.ljm.lt) ;

3. Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos aiškinamos ir taikomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens su negalia teisių apsaugos pagrindų įstatymu, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“ (su vėlesniais pakeitimais), 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 (Bendroju duomenų apsaugos reglamentu), Muziejaus nuostatais ir kitais galiojančiais teisės aktais.

### II SKYRIUS MUZIEJAUS DARBO LAIKAS

4. Muziejaus lankymo laikas (toliau – darbo laikas) tvirtinamas Muziejaus direktoriaus įsakymu ir skelbiamas Muziejaus internetinėje svetainėje [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).

5. Muziejus turi teisę keisti lankymo laiką, uždaryti dalį ekspozicijų ar riboti asmenų įleidimą dėl atliekamų darbų, renginių ir lankytojų srautų valdymo bei kitų Muziejaus veiklos aplinkybių. Muziejaus lankymo bilieto kaina tokiais atvejais nėra keičiama, išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis.

6. Specialūs renginiai Muziejuje gali vykti Muziejaus ne darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami papildomai.

7. Organizuotos lankytojų grupės ekspozicijoje ir (arba) renginiuose Muziejaus ne darbo laiku gali apsilankyti tik iš anksto suderinus su įgaliotais Muziejaus darbuotojais.

8. Lankytojai savarankiškai įvertina atvykimo iki Muziejaus specifiką (keltas, atstumas, galimos automobilių spūstys, oro sąlygos), pasirenka atvykimo būdą ir susiplanuoja kelionės laiką.

9. Paskutiniai lankytojai į ekspozicijas įleidžiami likus 25 min. iki Muziejaus uždarymo.
10. Laivybos istorinių salių ekspozicijose elektroninė įranga išjunginama likus 20 minučių iki Muziejaus darbo laiko pabaigos.

### **III SKYRIUS LANKYTOJO BILIETAS**

11. Bilietai kasose nebeparduodami likus 30 minučių iki Muziejaus ir laivo-muziejaus M52 „Sūduvis“ darbo laiko pabaigos. Delfinariume į pasirodymų salę lankytojai įleidžiami 20–40 min. iki pasirodymo pradžios.

12. Bilietus į delfinariumą ir į Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centrą galima įsigyti konkrečiai apsilankymo datai ir laikui, bilietus į Muziejaus ekspozicijas ir akvariumą, laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ bei laikinas parodas galima įsigyti konkrečiai vienkartinio apsilankymo datai Muziejaus kasose, bilietų pardavimo automatuose ir bilietų pardavimo svetainėje. Pageidaujant pakartotinai, tą pačią dieną, grįžti į Muziejaus ekspoziciją ir akvariumą būtina apie tai pranešti išeinant iš Muziejaus bilietų kontrolės darbuotojui (pakartotinis grįžimas nesuteikia teisės įeiti be eilės).

13. Vaikai iki 4 m. amžiaus į delfinų pasirodymą (atskira sėdima vieta nesuteikiama) ir į ekskursiją Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre įleidžiami be bilieto.

14. Ikimokyklinio amžiaus vaikai į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą, laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ ir laikinas parodas įleidžiami be bilieto.

15. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma grynaisiais pinigais, banko kortele, elektronine bankininkyste arba išimties atvejais – bankiniu pavedimu, suderinus su Muziejaus administracija iš anksto.

16. Perkant bilietus į delfinų pasirodymą, vietos sėdėti yra priskiriamos automatiškai, pasirinkti norimas sėdimas vietas galimybės nėra.

17. Jei internetu įsigyjama ne daugiau kaip 14 bilietų, juos galima nuskaityti lankytojo mobiliajame įrenginyje. Įsigijus daugiau nei 14 bilietų, juos reikia atspausdinti – kiekvieną bilietą atskirame lape, kad aiškiai matytųsi brūkšninis kodas ir skaičiai po juo. Bilietai mobiliuosiuose įrenginiuose turi būti atidaromi atsiųstu originaliu formatu, interneto ryšiu savo įrenginyje turi pasirūpinti pats lankytojas.

18. Perkant internetu daugiau nei 10 bilietų mokiniams ar vaikams, būtina įvesti ir lydinčiųjų asmenų skaičių, renkantis kategoriją „suaugęs“. Kitu atveju lydintiesiems skirti nemokami bilietai nebus sugeneruoti.

19. Už pamestus, sugadintus ar dėl kitų priežasčių netinkamus naudoti bilietus pinigai negražinami.

20. Nemokamus bilietus į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą ir laivą-muziejų M52 „Sūduvis“ paskutiniam mėnesio sekmadieniui galima įsigyti lankymosi dieną bilietų pardavimo svetainėje, Muziejaus ir laivo kasose arba bilietų pardavimo automatuose.

21. Muziejaus kasose be eilės bilietus gali įsigyti asmenys, kuriems nustatytas 25 proc. ir mažesnis dalyvumo lygis, vaikai su negalia iki 18 metų bei juos lydintys asmenys, delfinų terapijos skyriaus klientai, gidai, organizuotų lankytojų grupių vadovai, jei grupėje 15 ir daugiau asmenų.

22. Muziejaus kuponus ar kvietimus būtina išsikeisti į bilietus Muziejaus kasose.
23. Įsigyti bilietai nėra keičiami ir pinigai už juos nėra gražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams nebuvo ar negali būti suteiktos, dėl Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnyje nustatytų nenugalimos jėgos (force majeure) aplinkybių (LR CK 6.212 str.1 d.) ar kitų teisės aktų nuostatų reikalavimų.
24. Lankytojai, turintys teisę į 100 proc. nuolaidą bilietui, negali jo įsigyti internetu ar kitais būdais, taip pat nėra galimybės rezervuoti iš anksto. Nemokami bilietai išduodami tik kasoje, pateikus teisę į nuolaidą patvirtinantį dokumentą (išimtis žr. punktas 18).
25. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos bilietams tvirtinami Muziejaus direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias kainas renginiams, proginiams pasirodymams, koncertams ir pan. Patvirtintos kainos ir nuolaidos skelbiamos Muziejaus internetinėje svetainėje [www.muziejus.lt](http://www.muziejus.lt).
26. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojui galiojantį, teisę į nuolaidą patvirtinantį dokumentą su nuotrauka. Nepateikus dokumento nuolaida netaikoma.
27. Lankytojas nuolaidą patvirtinantį dokumentą kartu su bilietu turi pateikti ir bilietų tikrinimo metu.

#### **IV SKYRIUS**

#### **LANKYMOSI SĄLYGOS**

28. Tėvai, globėjai, grupės vadovai ar lydintys asmenys atsako už vaikų, moksleivių elgesį ir saugumą lankymosi Muziejuje metu.
29. Vaikai iki 14 metų įleidžiami tik kartu su juos lydinčiais pilnamečiais asmenimis.
30. Asmuo su negalia, kuris naudojasi šuns pagalbininko pagalba, iš anksto el. paštu [info@muziejus.lt](mailto:info@muziejus.lt) arba telefonu +370 65961497 informuoja Lankytojų aptarnavimo skyrių apie planuojamo apsilankymo datą bei laiką. Kol asmuo lankysis Muziejaus ekspozicijose ir akvariume, delfinariume arba Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre, šunį pagalbininką bus galima palikti tam numatytoje vietoje, kurioje bus pasirūpinta šuns geroje (suteiktas gultas ir dubenėlis), o asmenį iki objektų palydės Muziejaus darbuotojas. Paslauga teikiama tik tuo atveju, jei yra pateikiamas asmens su negalia pažymėjimas ir šuns pagalbininko akreditaciją patvirtinantis dokumentas.  
Šuns pagalbininko buvimas kartu su asmeniu su negalia Muziejaus ekspozicijose ir akvariume, delfinariume ir Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre gali sukelti pavojų kitų žmonių sveikatai, taip pat grėsmę laikomiems laukiniams gyvūnams ir sudaryti nepalankias sąlygas renginiams vykti, todėl asmuo negali naudotis šuns pagalbininko teikiama pagalba.
31. Lankytojas privalo:
  - 31.1. saugoti bilietą ir mokėjimo kvitą viso lankymosi Muziejuje metu;
  - 31.2. Muziejaus ekspozicijose, teritorijoje ir renginiuose laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai;
  - 31.3. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų ar kitų, su lankymusi Muziejaus ekspozicijose, teritorijoje ir renginiuose susijusių nuorodų bei Muziejaus darbuotojų žodinių nurodymų;
  - 31.4. rūpintis savo ir lydimų asmenų sveikatos bei turto saugumu.
32. Muziejus neatsako už be priežiūros paliktus daiktus. Rasti daiktai saugomi lankytojų informacijos centre ne ilgiau nei 14 dienų, informacija apie radinius teikiama elektroniniu paštu [info@muziejus.lt](mailto:info@muziejus.lt);
33. laikytis Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų, galiojančių Muziejaus lankymo metu.

## V SKYRIUS APRIBOJIMAI

34. Lankytojai, apsvaigę nuo alkoholio ar kitų medžiagų neaptarnaujami ir į Muziejų neįleidžiami. Už bilietus, kurie buvo įsigyti nepaisant šio apribojimo, pinigai negražinami.

35. Lankytojai draudžiama:

35.1. erzinti ir šerti gyvūnus;

35.2. leisti muziką arba kitaip trukdyti gyvūnams, darbuotojams ir kitiems lankytojams;

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

35.4. įeiti į Muziejaus patalpas dėvint nešvarius drabužius ir avalynę, galinčius pakenkti ekspozicijoms, kitų lankytojų turtui;

35.5. rūkyti bet kokios rūšies rūkalus Muziejaus teritorijoje, išskyrus vietose, pažymėtose specialiais ženklais;

35.6. šiukšlinti;

35.7. laužyti, gadinti arba kitaip naikinti kilnojamąjį ir nekilnojamąjį Muziejaus turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;

35.8. įsinešti ar įsivesti gyvūnus į Muziejaus ekspozicijas, akvariumą, delfinariumą, laivą-muziejų M52 „Sūduvis“, Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centrą.

35.9. įsinešti bet kokios rūšies ginklus ir/ar potencialiai pavojingus daiktus, įskaitant, bet neapsiribojant daiktais, kuriais galima pjauti ar durti, daiktus, kurie gali būti panaudoti mėtymui, taip pat bet kokią kitą daiktą, kuris gali sukelti nepatogumų lankytojams, kelti grėsmę ~~renginio~~ saugumui, gyvūnų ir žmonių sveikatai ir (arba) eksponatams, inventoriui;

35.10. Muziejaus ekspozicijose, akvariume, delfinų pasirodymų salėje, laive-muziejuje M52 „Sūduvis“, Baltijos jūros gyvūnų reabilitacijos centre vartoti gėrimus ir kitus maisto produktus;

35.11. filmuoti ir (arba) fotografuoti komerciniais tikslais be atskiro leidimo;

35.12. važiuoti ir (ar) palikti sporto ar judėjimo priemones tam neskirtose vietose: dviračius, riedučius, paspirtukus, riedlentes, vežimėlius, riedžius ir pan.;

35.13. pažeidinėti sveikatos saugos reikalavimų nuostatas, lankymosi sąlygas, viešąją tvarką, kurti nesaugią aplinką Muziejaus lankytojams ir darbuotojams;

35.14. demonstruoti rasistinę, ksenofobinę, diskriminacinę, smurtą ar neapykantą kurstančią simboliką ar atributiką;

35.15. lipti ant tam neskirtų konstrukcijų ar įrenginių (fasadai, pertvaros, sienos, tvoros, užtvartos, apšvietimo stulpai, kamerų platformos, stogai ir pan.), ant pylimo šlaitų, žolės;

35.16. eiti į specialiais atitvarais arba ženklais pažymėtas (atitvertas) zonas, lipti ant scenos ar būti kitose lankytojams neskirtose vietose;

35.17. įeiti į tarnybines patalpas ar uždaras lankytojams teritorijas;

35.18. lipti ir stovėti ant kėdžių ir/ar jų rėmų.

36. Muziejus turi teisę atsisakyti teikti paslaugas asmeniui, kuris pažeidžia šias taisykles ar kelia grėsmę gyvūnų, lankytojų ar darbuotojų saugumui.

## VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Lankytojas, įsigydamas bilietą internetu, bilietų pardavimo automatuose ar Muziejaus kasose,

sutinka su Muziejaus lankytojų aptarnavimo taisyklėmis.

38. Muziejus neatsako už lankytojo arba trečiųjų asmenų patirtą žalą, jeigu ji atsirado dėl lankytojo veiksmų ar šių taisyklių nesilaikymo.

39. Muziejus turi teisę Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka reikalauti atlyginti žalą, kilusią dėl taisyklių nuostatų nesilaikymo.

40. Muziejaus darbuotojai turi teisę paprašyti lankytojų palikti Muziejaus teritoriją, ekspozicijas, jei jie nesilaiko taisyklių reikalavimų. Pinigai už bilietą tokiais atvejais nėra gražinami.

41. Lankytoju oficialiai pateikus skundą raštu, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Skundai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įsakymo nustatyta tvarka.

42. Visi tarp Muziejaus ir lankytojo kilę ginčai sprendžiami derybų keliu. Nepavykus išspręsti ginčo taikiai, abi šalys turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją.

43. Muziejaus darbuotojų ir lankytojų turto bei sveikatos apsaugos tikslais Muziejaus teritorija yra filmuojama, laikantis Muziejaus vaizdo stebėjimo tvarkos apraše nustatytų nuostatų. Stebėjimas, filmavimas ir įrašinėjimas yra vykdomas laikantis Privatumo politikos nuostatų.

44. Muziejaus renginiuose ir ekspozicijose lankytojai gali būti filmuojami ar fotografuojami. Renginių nuotraukos ir vaizdo įrašai gali būti patalpinti Muziejaus interneto svetainėje, socialinių tinklų paskyrose ar platinami žiniasklaidos priemonėse. Jei lankytojas nesutinka būti filmuojamas ar fotografuojamas, jis privalo apie tai pranešti filmuojančiam ar fotografuojančiam asmeniui.

45. Muziejaus taisyklės tvirtinamos, keičiamos, papildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.

---