

## **NACIONALINIO M. K. ČIURLIONIO DAILĖS MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

Nacionalinio M. K. Čiurlionio dailės muziejaus (toliau – Muziejus) lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) yra parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“ ir Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2015 m. rugpjūčio mėn. 31 d. įsakymu Nr. ĮV-5 56, Nacionalinio M. K. Čiurlionio dailės muziejaus nuostatais, patvirtintais 2012 m. sausio 5 d. įsakymu Nr. ĮV-4, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Muziejaus direktoriaus įsakymais.

Taisyklės reglamentuoja lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo toliau išvardintų Muziejaus padalinių patalpose ir teritorijose tvarką: Nacionaliniame M. K. Čiurlionio dailės muziejuje ir M. K. Čiurlionio galerijoje (V. Putvinskio g. 55, Kaunas), A. Žmuidzinavičiaus kūrinių ir rinkinių muziejuje (V. Putvinskio g. 64, Kaunas), Kauno paveikslų galerijoje (K. Donelaičio g. 16, Kaunas), M. Žilinsko dailės galerijoje (Nepriklausomybės a. 12, Kaunas), Istorinėje LR Prezidentūroje Kaune (Vilniaus g. 33, Kaunas), A. ir P. Galaunių namuose (Vydūno al. 2, Kaunas), L. Truikio memorialiniame muziejuje (E. Fryko g. 14, Kaunas), J. Zikaro memorialiniame muziejuje (J. Zikaro g. 3, Kaunas), Druskininkų skyriuje (M. K. Čiurlionio g. 35, Druskininkai).

### **II. BILJETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA**

1. Muziejaus lankytojai įleidžiami tik Muziejaus darbo metu, įsigiję bilietus prieš ekspozicijų lankymą. Bilietų kasos uždaromos likus 30 min. iki Muziejaus darbo laiko pabaigos.
2. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele, bankiniu pavedimu arba e. bankininkyste (atskirais atvejais – pagal sudarytas sutartis).
3. Lankytojas privalo saugoti bilietą viso lankymosi Muziejuje metu ir bet kuriuo metu paprašytas pateikti jį atsakingam Muziejaus darbuotojui.
4. Muziejaus lankymo įkainiai ir nuolaidos tvirtinami atskiru direktoriaus įsakymu. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas), kurios įforminamos direktoriaus įsakymu ir skelbiamos Muziejaus informacijos kanalais (socialiniuose tinkluose, Muziejaus interneto svetainėje, telefonu).
5. Asmenys, norintys įsigyti Muziejaus lankymo bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, prieš įsigydami bilietą Muziejaus kasos darbuotojui privalo pateikti dokumentą, patvirtinantį

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, parduotu su nuolaida. Bilietai su nuolaida galioja tik asmeniui, įsigijusiam bilietą, ir negali būti perduodami kitiems asmenims.

6. Gidų ir kitos papildomos paslaugos į bilieto kainą neįeina.

7. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės.

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

9. Informacija apie paslaugas ir įkainius teikiama Muziejaus kasose, telefonu (8 37) 22 94 75 arba e. paštu: [mkc.info@ciurlionis.lt](mailto:mkc.info@ciurlionis.lt) bei skelbiama interneto svetainėje [www.ciurlionis.lt](http://www.ciurlionis.lt). Informacija apie paslaugas ir įkainius Istorinėje Prezidentūroje teikiama Prezidentūros kasoje (tiesiogiai ir telefonu), telefonu (8 37) 20 17 78 arba e. paštu: [info@istorineprezidentura.lt](mailto:info@istorineprezidentura.lt) bei skelbiama interneto svetainėje [www.istorineprezidentura.lt](http://www.istorineprezidentura.lt)

### **III. MUZIEJAUS DARBO LAIKAS**

10. Muziejaus darbo laiką įsakymu tvirtina Muziejaus direktorius.

11. Muziejus pasilieka teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ekspozicijos (dėl atliekamų tvarkymo, parodų, ekspozicijų įrengimo darbų, renginių ir kt.). Lankytojai apie tai iš anksto informuojami Muziejaus interneto svetainėje [www.ciurlionis.lt](http://www.ciurlionis.lt), atvykę į Muziejų bilietų kasose, informaciniais užrašais Muziejaus patalpose.

### **IV. MUZIEJAUS TEISĖS IR PAREIGOS**

12. Muziejus įsipareigoja:

12.1. prieš suteikdamas ekskursijų vadovo ar edukatoriaus paslaugą, pateikti lankytojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją apie teikiamas paslaugas, jų kainą bei kitokią informaciją, turinčią įtakos lankytojo apsisprendimui gauti paslaugą;

12.2. suteikti lankytojui įsigytą paslaugą laikydamasis teisės aktų reikalavimų bei šių Taisyklių nuostatų;

12.3. lankytojus aptarnaujantys Muziejaus darbuotojai privalo laikytis Vidaus darbo tvarkos taisyklių reikalavimų, nepažeisdami lankytojų teisių.

13. Muziejus turi teisę:

13.1. Jeigu kyla grėsmė lankytojų gyvybei ar sveikatai, Muziejaus ir tarnybų, užtikrinančių saugumą, darbuotojai turi teisę taikyti priemones, numatytas Lietuvos Respublikos įstatymuose ir kituose teisės aktuose.

13.2. paprašyti apleisti patalpas lankytojų, nesilaikančių lankymosi tvarkos, sudrausminti juos žodžiu, o, kilus teisės pažeidimams, – iškviešti policiją arba apsaugą. Tokiu atveju pinigai už bilietus Muziejaus lankytojams negražinami;

13.3. dėl trukdymo vesti ekskursiją, Muziejaus darbuotojų nurodymų nevykdymo ar kito netinkamo lankytojo elgesio ekskursija gali būti nutraukta, lankytojai pašalinti iš Muziejaus, sumokėti pinigai už Muziejaus lankymą negražinami;

13.4. jei, esant išankstiniam paslaugų užsakymui, užsakovas nepraneša apie vėlavimą, laukti lankytojų 20 min. nuo sutarto atvykimo laiko; lankytojams neatvykus iki to laiko, paslaugos nebesuteikti;

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

13.6. Muziejus pasilieka teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą profesionalia įranga fotografuoti, filmuoti Muziejaus patalpose ir ekspozicijose.

## **V. LANKYTOJŲ TEISĖS IR PAREIGOS**

14. Muziejaus lankytojai turi teisę:

14.1. gauti informaciją apie Muziejaus darbo laiką, siūlomas paslaugas ir jų įkainius;

14.2. įsigyti Muziejaus bilietą, lankytis ekspozicijose Muziejaus darbo laiku;

14.3. iš anksto užsisakyti ir gauti ekskursijų vadovų ir edukatorių teikiamas paslaugas;

14.4. nekomerciniais tikslais fotografuoti ir filmuoti, nenaudojant fotoblykstės ir / arba profesionalios fotografavimo įrangos, papildomo apšvietimo, stovų ir trikojų. Filmuoti, fotografuoti kitų lankytojų be jų sutikimo nedera.

14.5. pranešti Muziejaus administracijai apie netinkamą Muziejaus darbuotojų elgesį, netinkamą paslaugų kokybę;

14.6. teikti pasiūlymus, pastabas dėl Muziejaus lankymo tvarkos ir pan.; pasiūlymai pateikiami raštu Muziejaus bilietų kasose esančiose atsiliepimų knygos ar atsiuočiami e. paštu: [mkc.info@ciurlionis.lt](mailto:mkc.info@ciurlionis.lt);

14.7. jeigu lankytojas dėl ligos ar negalios negali savarankiškai judėti po Muziejų, jį lydintis asmuo Muziejų lanko nemokamai.

15. Muziejaus ekspozicijų lankytojų pareigos:

15.1. gerbti aplinkinių žmonių susikaupimą, saugiai elgtis su eksponatais ir aplinka;

15.2. nepalikti vaikų iki 12 metų amžiaus be priežiūros;

15.3. tėvų ar vaikus lydinčių asmenų pareiga – pasirūpinti vaikais lankymosi Muziejuje metu, siekiant užtikrinti jų ir Muziejaus eksponatų saugumą;

15.4. nedelsdami informuoti atsakingą Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir / arba įvykius, dėl kurių gali būti / buvo padaryta žala Muziejaus eksponatams, lankytojo arba kitų asmenų sveikatai, gyvybei, turtui, bei apie aplinkybes, dėl kurių lankytojas negali lankytis Muziejuje ir / arba naudotis joje esančiais įrenginiais nustatyta tvarka;

15.5. laikytis įspėjamųjų ženklų, instrukcijų arba kitų su lankymusi Muziejuje susijusių nuorodų, priešgaisrinės saugos signalų, taip pat ir Muziejaus darbuotojų žodinių instrukcijų apie Muziejų, buvimą jame, įrenginius ir naudojimąsi jais.

## **VI. MUZIEJAUS LANKYTOJAMS NETINKAMA VEIKLA**

16. Į Muziejų neįleidžiami lankytojai, apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Kasos darbuotojas, įtardamas, kad lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilieto į Muziejų, o lankytojus aptarnaujantys darbuotojai turi teisę neaptarnauti apsvaigusius lankytojų ir paprašyti juos išeiti iš Muziejaus patalpų.

17. Į Muziejaus ekspozicijas ir teritoriją negali patekti asmenys, turintys ginklų ar kitų pavojingų daiktų, sprogmenų, degių medžiagų ar alkoholinių gėrimų, taip pat tie asmenys, kurie elgiasi agresyviai, brutaliai ir gali kelti grėsmę kitiems lankytojams. Muziejaus darbuotojai turi teisę atsisakyti aptarnauti tokius lankytojus; paprašyti išeiti už Muziejaus ribų arba iškviešti apsaugą.

18. Asmenys su riedučiais, paspirtukais, dviračiais arba riedlentėmis į Muziejaus patalpas neįleidžiami.

19. Muziejaus lankytojams neleidžiama:

19.1. liesti tam nepritaikytus Muziejaus eksponatus, vitrinas, elektros ir kitus skydelius;

19.2. savarankiškai vesti ekskursijas Muziejaus ekspozicijose – tokias paslaugas gali suteikti tik Muziejaus darbuotojai arba gidai, kurie turi Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos išduotą gido pažymėjimą ir yra įgiję su konkreto muziejaus rinkiniu ir ekspozicijomis susijusių specialiųjų žinių.

19.3. apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas lankytojams neskirtas erdves;

19.4. įsinešti maisto produktus, taip pat gėrimus uždaroje arba atviroje taroje į Muziejaus ekspozicijas;

19.5. valgyti ir / arba gerti Muziejaus patalpose, išskyrus tam skirtas vietas;

19.6. Į Muziejaus patalpas draudžiama įsinešti rankines ar krepšius, kurių dydis viršija A4 formatą. Didesnės rankinės, kuprinės, skėčiai turi būti palikti rūbinėje arba rakinamoje spintelėje;

19.7. įeiti į Muziejaus patalpas dėvint itin nešvarius drabužius ir / arba avalynę, kurie gali padaryti žalą ekspozicinėms patalpoms, eksponatams, kitų asmenų turtui;

19.8. rūkyti Muziejaus patalpose;

19.9. šiukšlinti Muziejaus patalpose;

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

19.11. į Muziejaus patalpas įsivesti gyvūnus.

20. Muziejaus teritorijoje draudžiama:

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

20.2. šiukšlinti ir kitaip teršti aplinką;

20.3. naikinti ir žaloti želdinius – savavališkai kirsti, naikinti, žaloti medžius, krūmus, gėlynus;

20.4. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir / arba juos vartoti;

20.5. rūkyti, kai teritorijoje yra tai daryti draudžiantys ženklai;

20.6. gadinti, naikinti ar savavališkai perkelti informacines rodykles, stendus, riboženklis, priešgaisrinius įrenginius;

- 20.7. naudoti fejerverkus (išskyrus iš anksto su Muziejaus (padalinio) administracija suderintus atvejus), konfeti bei kitus aplinką teršiančius ir jai pavojų keliančius gaminius;
- 20.8. kelti pavojų kitų asmenų saugumui;
- 20.9. vedžioti šunis ir kitus augintinius, išskyrus šunis vedlius;
- 20.10. savavališkai, be Muziejaus direkcijos leidimo kabinti bet kokias laikinas reklamas, plakatus, nuorodas (išskyrus su Muziejaus (padalinio) administracija suderintus atvejus);
- 20.11. niokoti ir teršti pastatų sienas, tvoras, kitus Muziejaus teritorijoje esančius statinius, ypač objektus, įtrauktus į Kultūros vertybių registrą, memorialinius ženklus ir skulptūras.

## **VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 21. Šios Taisyklės taikomos visiems Muziejaus lankytojams.
- 22. Lankymosi Muziejuje tvarkos kontrolę vykdo Muziejaus administracija, bilietų kasininkai, bilietų kontrolieriai, eksponatų saugotojai, kiti lankytojus aptarnaujantys Muziejaus darbuotojai.
- 23. Saugumui užtikrinti Muziejaus ekspozicijos, bendrojo naudojimo erdvės stebimos vaizdo kameromis.
- 24. Lankytojas atsako už visą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Muziejus turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktais nustatyta tvarka.
- 25. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.
- 26. 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 pasižadėjimą jų laikytis.
- 27. Lankytojui pateikus skundą raštu, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Muziejus įsipareigoja pateikti atsakymą per 10 darbo dienų.
- 28. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Muziejaus direktoriaus įsakymu.