

PATVIRTINTA

Lietuvos gyventojų genocido ir rezistencijos
tyrimo centro generalinio direktoriaus
2025 m. vasario 11 d. įsakymu Nr. 1VE-5

LIETUVOS GYVENTOJŲ GENOCIDO IR REZISTENCIJOS TYRIMO CENTRO OKUPACIJŲ IR LAISVĖS KOVŲ MUZIEJAUS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Lietuvos gyventojų genocido ir rezistencijos tyrimo centro (toliau – Centras) Okupacijų ir laisvės kovų muziejaus (toliau – Muziejus) lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja Muziejaus lankytojų aptarnavimo tvarką, bilietų ir kitų Muziejaus paslaugų įsigijimo, lankytojų lankymosi bei kitas svarbias sąlygas, siekiant užtikrinti sklandų kiekvieno Muziejaus lankytojo aptarnavimą, išvengti nesusipratimų, traumų ir praradimų.

2. Taisyklės parengtos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos muziejų įstatymu, Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2015 m. rugpjūčio 31 d. įsakymu ĮV-556 „Dėl muziejų lankymo nuolaidų nustatymo“, Muziejų rinkinių valdymo ir tvarkymo nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2023 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. ĮV-262 „Dėl Muziejų rinkinių valdymo ir tvarkymo nuostatų patvirtinimo“, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais muziejų, kultūros įstaigų lankymą.

3. Šiomis Taisyklėmis vadovaujasi Muziejus (Aukų g. 2A, 01110 Vilnius) ir jo padaliniai:

3.1. Tuskulėnų rimties parko memorialinis kompleksas (Žirmūnų g. 1F ir Žirmūnų g. 1N, 09239 Vilnius);

3.2. Druskininkų rezistencijos ir tremties muziejus (Vilniaus al. 30, 66119 Druskininkai).

4. Visi Muziejaus lankytojai, nepriklausomai nuo jų amžiaus, privalo laikytis Taisyklių reikalavimų.

5. Taisyklės ir jų pakeitimai lankytojams įsigalioja nuo jų paskelbimo Muziejaus interneto svetainėse <https://olkm.lt/> ir <https://tuskulenumemorialas.lt/> (toliau – Muziejaus interneto svetainės). Lankytojams rekomenduojama visuomet susipažinti su naujausia šių Taisyklių redakcija.

6. Pagrindinės Taisyklėse naudojamos sąvokos:

6.1. **Muziejaus lankymo bilietas** (toliau – Muziejaus bilietas, bilietas) – dokumentas, leidžiantis Muziejaus lankytojui lankyti Muziejaus ekspoziciją / -as ir parodą / -as;

6.2. **Lankytojas** – kiekvienas fizinis asmuo, besilankantis Muziejuje, renginio dalyvis, taip pat Muziejaus partneris (bendraorganizatorius), Muziejaus patalpų ir (ar) teritorijos nuomininkas ir jo partneris, ne Muziejaus darbuotojas;

6.3. **Ekspozicija** – muziejinių vertybių ir jas papildančių elementų pagrindu sukurta muziejinės komunikacijos erdvė, pristatanti visuomenei nuolatinį muziejaus rinkinį, įskaitant Muziejuje organizuojamas laikinąsias parodas;

6.4. **Muziejaus teikiama paslauga** (toliau – paslauga) – veikla, kuria tenkinamas konkretus materialus ar nematerialus Muziejaus lankytojo poreikis ir kuri yra papildomai apmokestinama (edukacijos, ekskursijos, renginiai, patalpų nuoma, prekyba leidiniais ir pan.).

7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip apibrėžiamos kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose muziejų, kultūros įstaigų lankymą.

II SKYRIUS

LANKYTOJŲ ĮLEIDIMO Į MUZIEJŲ IR BILJETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

8. Lankytojai įleidžiami tik Muziejaus darbo metu ir įsigiję bilietus Muziejaus kasose. Paskutiniai lankytojai įleidžiami likus 30 minučių iki Muziejaus darbo laiko pabaigos. Bilietų kasos dirba Muziejaus darbo laiku, kuris skelbiamas viešai prie įėjimo į Muziejų ir interneto svetainėse.

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

10. Muziejus turi teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ekspozicijos (dėl atliekamu tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir pan.). Lankytojai apie tai informuojami iš anksto Muziejaus interneto svetainėse.

11. Atskirų ekspozicijos dalių uždarymas neturi įtakos Muziejaus bilieto kainai.

12. Už Muziejaus bilietą ir (ar) paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele ar, esant rašytiniam susitarimui, bankiniu pavedimu.

13. Lankytojas, įsigijęs bilietą į Muziejų ir (ar) kitas Muziejaus paslaugas ar kitu su Muziejaus administracija suderintu būdu patekęs į Muziejaus patalpas ir (ar) teritoriją, yra laikomas susipažinusių su šiomis Taisyklėmis ir įsipareigojusių jų laikytis.

14. Viso lankymosi Muziejuje metu lankytojas privalo saugoti bilietą, jo negalima lankstyti, plėšyti, ištepti arba kitaip pažeisti, paprašius – jį pateikti atsakingam Muziejaus darbuotojui.

15. Muziejaus teikiamų paslaugų įkainiai ir nuolaidos Muziejaus bilietams tvirtinami Centro generalinio direktoriaus įsakymu. Esant rašytiniam Centro generalinio direktoriaus ar Muziejaus direktoriaus sutikimui, galimas nemokamas apsilankymas tikslinėms grupėms Muziejuje. Muziejus turi teisę taikyti specialias trumpalaikes nuolaidas (akcijas). Ši informacija skelbiama Muziejaus kasose, interneto svetainėse, gali būti suteikta telefonu ir (ar) elektroniniu paštu.

16. Bilietai gali būti laikinai neparduodami dėl techninių kliūčių.

17. Muziejaus bilietas įsigijamas vienkartinėi paslaugai. Bilietas galioja jo įsigijimo dieną. Bendras Muziejaus ir jo padalinių bilietas galioja tik bilieto įsigijimo dieną. Su šiuo bilietu Muziejuje ir jo padaliniuose galima apsilankyti tik vieną kartą.

18. Paslaugos lankytojams parduodamos atsižvelgus į jų trukmę, Muziejaus darbo laiką. Muziejus turi teisę neparduoti paslaugų, kurių trukmė ilgesnė nei likęs laikas iki Muziejaus ir muziejaus padalinių darbo laiko pabaigos. Likus mažiau nei 1 valandai iki Muziejaus darbo laiko pabaigos ekskursijos ir edukaciniai užsiėmimai nevedami.

19. Asmenys, siekiantys įsigyti Muziejaus bilietą su nuolaida arba lankytis nemokamai, pirmiausia privalo pateikti Muziejaus kasos darbuotojams dokumentą, patvirtinantį jo priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietų tikrinimo ir (ar) 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.

20. Įsigyti bilietai atgal nepriimami ir už juos pinigai negražinami, išskyrus tuos atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Muziejaus kaltės. Pinigai už bilietus negražinami ir susidarius nenugalimos jėgos (*force majeure*) aplinkybėms (Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.212 straipsnio 1 dalis).

21. Muziejus gali pasiūlyti lankytojui suteikti paslaugą kitu jam tinkamu ir su Muziejumi suderintu laiku. Pinigų gražinimo atveju lankytojas turi pateikti nepažeistą bilietą.

22. Ekskursijų, edukacinių užsiėmimų ar kitų paslaugų kaina neįeina į Muziejaus lankymo bilieto kainą. Už šias paslaugas yra mokama papildomai.

III SKYRIUS MUZIEJAUS LANKYMO SĄLYGOS

23. Muziejaus patalpose ir teritorijoje lankytojai privalo laikytis drausmės, elgtis saugiai, nekelti grėsmės sau ir (ar) kitiems lankytojams, jų turtui bei aplinkai.

24. Lankytojai Muziejuje ekspozicijas apžiūri vadovaudamiesi informacinėmis rodyklėmis ir Muziejaus darbuotojų nurodymais. Draudžiama apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Muziejaus personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas, lankytojams neskirtas erdves.

25. Tėvai ir lydintys pedagogai ar kiti lydintys asmenys privalo prižiūrėti vaikus ir kitus lydimus asmenis visą lankymosi Muziejuje laiką.

26. Lankytojas privalo:

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

26.2. 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 kalendorinių dienų;

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

26.4. nedelsdamas informuoti atsakingą Muziejaus darbuotoją apie veiksmus ir (ar) įvykius, dėl kurių gali būti (buvo) padaryta žala lankytojo ar kitų asmenų sveikatai, gyvybei, turtui bei apie aplinkybes, dėl kurių lankytojas negali nustatyta tvarka lankytis Muziejaus patalpose ir jo teritorijoje, ir (ar) naudotis joje esančiais įrenginiais.

IV SKYRIUS SAUGAUS ELGESIO IR KITI 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 ir paprašyti palikti Muziejaus patalpas.

28. Lankytojui draudžiama:

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

28.2. gadinti, naikinti ar savavališkai perkelti informacines rodykles, standus, ženklus, kitus įrenginius;

28.3. bėgioti, triukšmauti, šūkauti, garsiai leisti muziką ar kitaip trukdyti kitiems lankytojams ir (ar) Muziejaus darbuotojams;

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

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

28.6. įeiti į Muziejaus patalpas su riedučiais, paspirtukais, dviračiais, riedlentėmis, riedžiais ar kitomis, panašiomis sporto, judėjimo priemonėmis;

28.7. 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 ar kt.);

28.8. įsinešti į Muziejaus patalpas ir (ar) teritoriją ginklus, peilius, šaunamuosius ar nešaunamuosius ginklus, kitas savigynos priemones, dujų balionėlius, taip pat kitus aštirus ar pavojingus daiktus, kurie gali kelti grėsmę kitų lankytojų ir (ar) Muziejaus darbuotojų sveikatai, gyvybei ir (ar) Muziejaus eksponatams;

28.9. rūkyti, išskyrus tam tikras vietas, pažymėtas specialiais ženklais;

28.10. šiukšlinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje;

28.11. laužyti, gadinti, žaloti ar kitaip naikinti Muziejaus patalpose ir teritorijoje esantį kilnojamąjį ir nekilnojamąjį turtą, taip pat ir kitų lankytojų turtą;

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

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

28.14. įsinešti ar įsivesti į Muziejaus patalpas gyvūnus, išskyrus šunis vedlius;

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

28.16. be sutarties su Centru ar raštiško Muziejaus direktoriaus leidimo filmuoti ir (ar) fotografuoti naudojant profesionalią įrangą komerciniais ar kitais ne asmeniais tikslais;

28.17. be atskiro Muziejaus leidimo leisti Muziejaus teritorijoje dronus ir kitas skraidykles.

29. Muziejaus patalpose galima nemokamai filmuoti ir (ar) fotografuoti tik asmeniniais tikslais, nenaudojant blykstės, asmenukių lazdos ir (ar) stovo. Draudžiama platinti šią medžiagą komerciniais tikslais.

V SKYRIUS MUZIEJAUS TEISĖS IR PAREIGOS

30. Muziejus turi teisę:

30.1. neįleisti asmenų, kurių elgesys gali sutrukdyti Muziejaus tvarką, kelti pavojų kitų lankytojų ir (ar) Muziejaus darbuotojų saugumui;

30.2. paprašyti apleisti patalpas lankytojus, nesilaikančių Taisyklių reikalavimų, sudrausminti juos žodžiu, o esant teisės pažeidimams – iškviesti policiją (tokiu atveju pinigai už bilietus Muziejaus lankytojams negražinami);

30.3. už trukdymą vesti ekskursiją, Muziejaus darbuotojų nurodymų nevykdymą ar kitą netinkamą lankytojo elgesį ekskursija gali būti nutraukta, lankytojais paprašyti pasišalinti iš Muziejaus patalpų ir (ar) teritorijos (tokiu atveju pinigai už bilietus Muziejaus lankytojams negražinami);

30.4. esant išankstiniam paslaugų užsakymui ir tokių paslaugų užsakovui nepranešus apie vėlavimą, laukti lankytojų 15 minučių nuo sutarto atvykimo laiko. Išankstinio paslaugų užsakymo lankytojams neatvykus per tą laiką, paslaugos gali būti teikiamos kitiems lankytojams be išankstinio užsakymo.

31. Muziejus įsipareigoja:

31.1. prieš teikiant paslaugą, suteikti lankytojui būtiną teisingą, išsamią, tikslią ir aiškią informaciją, susijusią su paslaugų teikimo sąlygomis, jų kaina, teikimo terminais, galimomis pasekmėmis bei kitokia informacija, turinčią įtakos lankytojo apsisprendimui gauti paslaugą;

31.2. suteikti lankytojui įsigytą paslaugą laikantis teisės aktų bei šių Taisyklių reikalavimų;

31.3. Muziejaus darbuotojai, aptarnaujantys lankytojus, privalo laikytis Taisyklių, nepažeidžiant lankytojų teisių.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Muziejus neatsako už kilusią žalą lankytojui ar tretiesiems asmenims, jeigu lankytojas nesilaikė šių Taisyklių ir (ar) kitų teisės aktų reikalavimų, reglamentuojančių muziejų, kultūros įstaigų lankymą.

33. Lankytojas visiškai atsako už visą Muziejui padarytą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo ar jų nežinojimo. Muziejus turi teisę reikalauti šią žalą atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

34. Lankymosi Muziejuje tvarkos kontrolę vykdo lankytojus aptarnaujantys Muziejaus darbuotojai, bilietai kasininkai ir kiekvienas sąmoningas asmuo.

35. Visi ginčai, kilę tarp Muziejaus ir lankytojo, sprendžiami derybų keliu. Lankytojui pateikus rašytinį skundą Centro ar Muziejaus interneto svetainėse nurodytais kontaktais, išsamiai ir aiškiai išdėstant įvykio aplinkybes, Centras pateikia atsakymą per 20 darbo dienų. Nepavykus ginčo išspręsti taikiai, jis sprendžiamas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

36. Muziejus neatsako už trečiųjų šalių skelbiamą informaciją apie Muziejaus lankymo laiką, bilietai ir (ar) paslaugų kainas bei kitas Muziejaus lankymo sąlygas.

37. Saugumui užtikrinti Muziejaus ekspozicijų ir parodų salės, bendro naudojimo erdvės, o Tuskulėnų rimties parko memorialiniame komplekse – ir pastatų prieigos bei parko teritorija, stebimos vaizdo kameromis.

38. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis, asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Centre tvarkos aprašu, patvirtintu Centro generalinio direktoriaus 2019 m. balandžio 15 d. įsakymu Nr. 1V-65 „Dėl Lietuvos gyventojų genocido ir rezistencijos tyrimo centro duomenų saugumo pažeidimų valdymo ir reagavimo į šiuos pažeidimus, asmens duomenų subjektų teisių įgyvendinimo, prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašo tvirtinimo“, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.
