

## ŠALTOJO KARO EKSPOZICIJOS LANKYTOJŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šaltojo karo ekspozicijos (toliau – Ekspozicija) lankytojų aptarnavimo taisyklės (toliau- Taisyklės) yra parengtos, vadovaujantis Žemaitijos nacionalinio parko direkcijos (toliau – Direkcijos) nuostatais, patvirtintais Valstybės saugomų teritorijų tarnybos prie Aplinkos ministerijos direktoriaus 2019 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-91, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 623 „Dėl Sporto, kultūros ir pramogų paslaugų teikimo ir vartotojų informavimo, teikiant šias paslaugas, taisyklių patvirtinimo“, kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Direkcijos direktoriaus įsakymais.

2. Šios Taisyklės nustato lankytojų aptarnavimo, elgesio ir paslaugų teikimo Ekspozicijoje tvarką ir yra privalomos visiems Ekspozicijos lankytojams.

### II. EKSPOZICIJOS DARBO LAIKAS

3. Darbo laikas nurodytas Taisyklių 1 priede.

4. Specialūs renginiai Ekspozicijoje gali vykti ir ne darbo laiku. Apie tai lankytojai informuojami pranešimuose, plakatuose bei kitais būdais.

5. Direkcija pasilieka teisę keisti darbo laiką, uždaryti dalį ar visą ekspoziciją (dėl atliekamų tvarkymo, įrengimo arba kitų darbų, renginių ir kt.). Lankytojai apie tai informuojami iš anksto Direkcijos interneto svetainėje [www.zemaitijosnp.lt](http://www.zemaitijosnp.lt)

### III. BILJETŲ ĮSIGIJIMO TVARKA

6. Lankytojai į Ekspoziciją įleidžiami tik jos darbo metu, įsigiję bilietus Ekspozicijos lankytojų centro kasoje. Bilietai lankytojams neparduodami likus 30 min. iki Ekspozicijos darbo laiko pabaigos.

7. Į Ekspozicijos lankymo bilieto kainą yra įskaičiuota gido paslauga.

8. Nustatytomis valandomis į ekskursiją yra parduodama ne daugiau nei 40 ekspozicijos lankymo bilietų (į skaičių įeina ir ikimokyklinio amžiaus vaikai, keliaujantys neorganizuotose grupėse, kuriems Ekspozicijos lankymas yra nemokamas).

9. Pasibaigus konkrečios valandos bilietų skaičiui, bilietai yra parduodami kitai valandai. Ekspozicijos kasoje galima įsigyti bilietus tos pačios dienos kitų valandų ekskursijoms. Bilietas galioja tik konkrečiai datai ir valandai ir yra vienkartinis.

10. Lankytojui negalima gadinti, lankstyti, plėšyti, tepti arba kitaip pažeisti bilieto. Ekspozicijos administracija pasilieka teisę neįleisti lankytojų su pažeistais bilietais, kurių nuskaitymo sistema neatpažįsta.

11. Įsigyti bilietai atgal nėra priimami. Paslaugos nėra suteikiamos ir pinigai už bilietus nėra grąžinami (išskyrus atvejus, kai paslaugos lankytojams negali būti suteiktos dėl Ekspozicijos darbuotojų kaltės):

12. Bilietų rezervavimas:

12.1. Ekspozicijos lankymo bilietai gali būti rezervuojami organizuotoms grupėms (10 ir daugiau asmenų), konkrečiam su Ekspozicijos darbuotojais iš anksto suderintam laikui.

12.2. Organizuotų grupių vadovai rezervuodami bilietus grupėms konkrečiam ekskursijos laikui ir planuodami už paslaugas atsiskaityti bankiniu pavedimu, ne vėliau kaip prieš 3 darbo

dienas el. paštu: ilona.urnikiene@zemaitijosnp.lt, turi pateikti garantinį raštą (2 priedas), kuriuo įsipareigojama apmokėti už paslaugas, pagal pateiktą sąskaitą – faktūrą, išskyrus atvejus, kai sudaromos ilgalaikės paslaugų teikimo sutartys.

12.2.1. Sąskaitos-faktūros pateikiamos paslaugos gavėjo garantiniame rašte nurodytu el. paštu (popierinės sąskaitos paštu nėra siunčiamos).

12.3. Paslauga teikiama ne didesnėms nei 40 asmenų grupėms. Esant daugiau nei 40 asmenų grupėje, bet ne daugiau nei 50 ir grupės vadovui sutikus, paslauga teikiama visai grupei iš karto tą pačią valandą. Jei grupės vadovas nesutinka, kad būtų vedama 50 asmenų grupė arba užsakytoje grupėje yra daugiau nei 50 asmenų, grupė dalinama į 2 dalis. Viena grupė vedama vieną valandą, o kita - po valandos.

12.4. Jei iš anksto užsakytoje organizuotoje grupėje yra mažiau nei 40 dalyvių, Ekspozicijos administracija turi teisę prie jos prijungti pavienius lankytojus, tačiau grupės dydis negali viršyti 40 asmenų.

13. Už bilietus ir kitas paslaugas atsiskaitoma apmokant grynaisiais pinigais, banko mokėjimo kortele arba bankiniu pavedimu (esant atskiram susitarimui arba 12.2 punkte nustatytu atveju).

14. Ekspozicijos lankymo įkainiai ir nuolaidos lankymo bilietams tvirtinami atskiru direktoriaus įsakymu. Galiojančius įkainius galima rasti interneto svetainėje <http://zemaitijosnp.lt/paslaugos/> arba Ekspozicijos lankytojų centre.

15. Asmenys, siekiantys įsigyti Ekspozicijos lankymo bilietą su nuolaida, privalo pateikti Ekspozicijos lankytojų centro kasos darbuotojui priklausymą tikslinei grupei, kuriai taikoma nuolaida, patvirtinantį dokumentą prieš įsigydami bilietą. Atsisakius pateikti atitinkamą dokumentą, nuolaida netaikoma. Bilietų tikrinimo ir/arba lankymosi Ekspozicijoje 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. Punkto nuostatos taikomos ir lietuvių bei užsieniečių lankytojams atvežamiems organizuotomis grupėmis.

16. Šeimos bilietas yra parduodamas šeimoms sudarytoms iš 3 ir daugiau asmenų, kurių tarpe yra vienas ar du tėvai/globėjai ir 1 bei daugiau vaikų iki 18 metų.

#### **IV. EKSKURSIJŲ VEDIMAS**

17. Ekspozicijos gidai ekskursijas vedama lietuvių, anglų, rusų kalbomis. Audiogidai įgarsinti lietuvių, anglų, rusų ir vokiečių kalbomis.

18. Ekskursijos su gidu trukmė 1 val.

19. Ekskursijos su gidu vedamos nustatytomis ir patvirtintomis valandomis, ne didesnėms nei 40 žmonių grupėms, išskyrus atvejus numatytus 12.3 punkte.

20. Ekskursijos su gidu anglų kalba vedamos nustatytu laiku arba iš anksto rezervuotoms ne mažesnėms nei 10 asmenų grupėms.

20.1. Kitu laiku lankytojai iš užsienio gali prisijungti prie grupių vedamų lietuvių kalba ir dalyvauti ekskursijoje naudodamiesi audiogido įrenginiu.

20.1.1. Audiogido įrenginys nemokamai yra suteikiamas, kai lankytojas dalyvauja ekskursijoje kartu su grupe, o ekskursija yra vedama lietuvių kalba. Lankydamasis Ekspozicijoje savarankiškai (23 punkte nustatytu laikotarpiu ar leidus Ekspozicijos darbuotojui) lankytojas moka audiogido įrenginio nuomos mokestį, pagal nustatytą įkainį.

#### **V. LANKYMOŠI SĄLYGOS**

21. Lankytojai Ekspoziciją apžiūri specialiai pažymėtais maršrutais.

22. Ekspozicijos teritorija ir ekspozicija viduje yra stebima vaizdo kameromis.

23. Lankytojai vaikščioti po Ekspozicijos vidų savarankiškai ir naudodamiesi audiogido įrenginiu, gali leidus Ekspozicijos darbuotojams *nuo rugsėjo 1 d. iki gegužės 31 d., nuo birželio 1 d. - rugpjūčio 30 d.* po Ekspoziciją vaikščioti galima tik su darbuotoju.

24. Audiogido įrenginio naudojimo taisyklės patvirtintos Žemaitijos nacionalinio parko direktoriaus įsakymu.

25. Po Ekspoziciją savarankiškai vaikščioti, 23 punkte nurodytu laikotarpiu arba leidus Ekspozicijos darbuotojui, galima ne ilgiau nei 2 val.

26. Vaikščiodami po Ekspoziciją ir jos teritorijoje lankytojai visais atvejais patys atsako už savo saugumą.

27. Vaikai į Ekspoziciją įleidžiami tik kartu su už juos atsakingais lydinčiais asmenimis (tėvais/globėjais, mokytojais, grupės vadovais ir pan.).

27.1. Lydintys asmenys yra atsakingi už vaikų elgesį ir jų saugumą.

27.2. Lydintys asmenys turi užtikrinti, kad vaikai netrukdytų kitiems kartu Ekspozicijoje esantiems lankytojams.

27.3. Už paliktus be priežiūros vaikus Ekspozicijos darbuotojai neatsako.

28. Neįgalūs asmenys, kuriems reikalinga kitų asmenų pagalba ir priežiūra į Ekspoziciją privalo atvykti kartu su juos lydinčiais asmenimis, kurie atsako už neįgaliųjų saugumą ir elgesį.

29. Judėjimo negalia, turintys asmenys gali patekti tik į jiems pritaikytą Ekspozicijos dalį (lankytojų centrą, lauko ekspoziciją). Požeminė Ekspozicijos dalis, nepritaikyta žmonėms su judėjimo negalia.

30. Naminiai gyvūnai į Ekspoziciją nėra įleidžiami. Už paliktus be priežiūros gyvūnus Ekspozicijos teritorijoje darbuotojai neatsako.

31. Lankytojai turi teisę:

31.1. lankytis Ekspozicijoje pagal nustatytą tvarką;

31.2. Gauti informaciją apie Ekspozicijos ir kitus Direkcijos valdomus objektus, paslaugas ir pan.;

31.3. Pranešti Direkcijai apie netinkamą darbuotojo elgesį;

31.4. Teikti pasiūlymus, pastabas dėl Ekspozicijos lankymo tvarkos ir pan.;

31.5. Pateikti papildomą informaciją apie Ekspoziciją.

## VI. APRIBOJIMAI

32. Į Ekspozicijos neįleidžiami lankytojai, kurie yra apsvaigę nuo alkoholio, narkotinių arba kitų psichotropinių medžiagų. Kasos darbuotojas, įtardamas, jog lankytojas yra apsvaigęs, turi teisę neparduoti bilietai į Ekspoziciją.

33. Ekspozicijos lankytojai privalo vykdyti visus gido nurodymus dėl elgesio Ekspozicijoje.

34. Už trukdymą vesti ekskursiją, gido nurodymų nevykdymą ar kitą netinkamą lankytojo elgesį ekskursija gali būti nutraukta, lankytojai pašalinti iš Ekspozicijos, sumokėti pinigai už Ekspozicijos lankymą negražinami.

35. Lankytojams draudžiama:

35.1 . būti Ekspozicijos teritorijoje ne darbo metu be Ekspozicijos darbuotojų leidimo;

35.2. liesti Ekspozicijos eksponatus bei jų vitrinas, elektros ir kitus skydelius;

35.3. gadinti, naikinti arba savavališkai perkelti įrenginius, informacines rodykles, standus, kitus ženklus; garsiai leisti muziką arba kitaip trukdyti kitiems lankytojams, šiuokšinti;

35.4. apeiti apsaugines tvoreles, eiti į Ekspozicijos personalui skirtas pagalbines patalpas arba kitas, lankytojams neskirtas, erdves.

35.5. įsinešti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas ir / arba juos vartoti visoje Ekspozicijos teritorijoje;

35.6. rūkyti Ekspozicijos patalpų viduje;

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

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

35.9. valgyti ir / arba gerti Ekspozicijos patalpose;

35.10. ekskursijų metu ir lankant Ekspozicijos savarankiškai svertis per raketinės šachtos užtvara, ekskursijų metu lipti į šachtą ar iš jos išlipti be darbuotojo nurodymų;

35.11. be atskiro leidimo filmuoti ir / arba fotografuoti komerciniais tikslais. Ekspozicijos darbuotojai turi teisę nustatyti papildomą mokestį už leidimą filmuoti bei fotografuoti.

36. Ekspozicijos vidaus patalpos nėra pritaikytos vaikiškiems vežimėliams, riedučiams, paspirtukams, dviračiams ar riedlentėms, todėl asmenys, turintys šiuos įrenginius turi juos palikti teritorijoje ar savo transporto priemonėse.

## VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Šios Taisyklės taikomos visiems Ekspozicijos lankytojams.

38. Ekspozicijos darbuotojai neatsako už žalą lankytojui arba tretiesiems asmenims, jeigu jie nesilaikė šių Taisyklių arba Lietuvos Respublikos teisės aktų.

39. Mokestis už paslaugas ir pinigų gavimą patvirtinančio dokumento (bilieto arba kito dokumento) išdavimas lankytojui arba patekimas į Ekspoziciją ir aplinkinę teritoriją kitais nustatytais būdais išreiškia lankytojo besąlygišką sutikimą su šiose Taisyklėse nurodytomis sąlygomis ir pasižadėjimą jų laikytis.

40. Ekspozicijos darbuotojai turi teisę paprašyti apleisti patalpas lankytojų, nesilaikančių Taisyklių, sudrausminti juos žodžiu, o esant teisės pažeidimams – iškviesti policiją. Mokestis už bilietą tokiomis atvejais negražinamas.

41. Lankytojas visiškai atsako už visą žalą, kilusią dėl šių Taisyklių nesilaikymo. Ekspozicijos darbuotojai turi teisę reikalauti ją atlyginti Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

42. Lankytojui pateikus skundą raštu, išsamiai ir aiškiai išdėstant aplinkybes, Direkcija įsipareigoja pateikti atsakymą per 10 darbo dienų.

43. Visi kilę ginčai tarp Ekspozicijos darbuotojų ir lankytojo sprendžiami derybų keliu.

44. Ekspozicijos darbuotojams ir/arba Direkcijai ir lankytojui nepavykus išspręsti ginčo taikiai, lankytojas turi teisę kreiptis į atitinkamos srities valstybinę instituciją.

45. Šios Taisyklės tvirtinamos, keičiamos, pildomos ir naikinamos Žemaitijos nacionalinio parko direktoriaus įsakymu.

<b>EKSPOZICIJOS LANKYMO LAIKAS</b>	<b>VISITING TIME OF THE EXPOSITION</b>
<b><i>Turizmo sezono metu ( Gegužės 1 d. – Rugsėjo 30 d.):</i></b>	<b><i>During tourism season ( 1<sup>st</sup> of May – 30<sup>th</sup> of September):</i></b>
ekskursijos vedamos kiekvieną dieną: <b>10<sup>oo</sup>, 11<sup>oo</sup>, 13<sup>oo</sup>, 14<sup>oo</sup>, 15<sup>oo</sup>, 17<sup>oo</sup>, 18<sup>oo</sup> val.</b> (lietuvių kalba); <b>12<sup>oo</sup> ir 16<sup>oo</sup></b> (anglų kalba)	guided tours every day: <b>10<sup>oo</sup>, 11<sup>oo</sup>, 12<sup>oo</sup>, 13<sup>oo</sup>, 14<sup>oo</sup>, 15<sup>oo</sup>, 16<sup>oo</sup>, 17<sup>oo</sup>, 18<sup>oo</sup> h.</b> (in Lithuanian); <b>12<sup>oo</sup> ir 16<sup>oo</sup></b> (in English)
<b><i>Ne turizmo sezono metu ( Spalio 1 d. – Balandžio 30 d. ):</i></b>	<b><i>During not tourism season (1<sup>st</sup> of October – 30<sup>th</sup> of):</i></b>
ekskursijos vedamos kiekvieną dieną <b>10<sup>oo</sup>, 12<sup>oo</sup>, 14<sup>oo</sup>, 16<sup>oo</sup> val.</b>	guided tours every day <b>10<sup>oo</sup>, 12<sup>oo</sup>, 14<sup>oo</sup>, 16<sup>oo</sup> h.</b>
<b>Ekspozicija nedirba:</b>	<b>Museum is closed:</b>
Lietuvos valstybės atkūrimo diena (Vasario 16 d.); Visų Šventųjų dieną ir Vėlinės ( Lapkričio 1-2 d.); Kūčias (Gruodžio 24 d. ), Kalėdas (Gruodžio 25 d., 26 d.); Naujuosius metus (Sausio 1 d.); Velykas. <i>(Visų kitų Valstybinių švenčių dienomis dirbama įprastu grafiku).</i>	Day of Restoration of the State of Lithuania (16 <sup>th</sup> of February); All Saint`s Day and the Day of Dead (1 <sup>st</sup> -2 <sup>nd</sup> of November); Christmas Eve (24 <sup>th</sup> of December); Christmas (25 <sup>th</sup> -26 <sup>th</sup> of December), New year (1 <sup>st</sup> of January), Easter (first and second Easter day). <i>(During all other Public Holidays, the Museum works on a regular schedule)</i>

## Įmonės pavadinimas

---

Žemaitijos nacionalinio parko  
direktoriui

### GARANTINIS RAŠTAS

Data

Vieta

ĮMONĖ įsipareigoja apmokėti už apsilankymą Šaltojo karo ekspozicijoje (įrašoma lankymosi data) per 10 d. d. pagal atsiųstą el. paštu sąskaitą – faktūrą.

Vadovas

Vardas, pavardė, parašas

A. V.