

«УТВЕРЖДЕНЫ»
приказом ГБУК МО
«Сергиево-Посадский государственный
историко-художественный музей-заповедник»
от 28 мая 2021 г. № 134

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЭКСПОЗИЦИЙ И ВЫСТАВОК
Государственного бюджетного учреждения культуры Московской области
«Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник»

1. Общие положения

1.1. Государственное бюджетное учреждение культуры Московской области «Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник» (далее – Музей), в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации (№ 584-рп от 15.10.1992 г. «О Троице-Сергиевой Лавре и мерах по сохранению национального историко-культурного наследия на территории Сергиево-Посадского района Московской области»), отнесен к объектам историко-культурного и природного наследия общероссийского значения и включён в государственный перечень особо ценных объектов национального культурного наследия Российской Федерации.

1.2. В соответствии с Федеральным законом от 25.06.2002 № 73–ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в Российской Федерации гарантируется сохранность объектов культурного наследия народов Российской Федерации в интересах настоящего и будущего поколений многонационального народа Российской Федерации.

1.3. В соответствии с Указом Президента РФ от 30.11.1992 № 1487 «Об особо ценных объектах культурного наследия народов Российской Федерации», учреждения, отнесенные к особо ценным объектам или использующие их, несут ответственность за сохранность указанных объектов и их надлежащее использование.

1.4. Настоящие Правила направлены на обеспечение сохранности Музея как объекта культурного наследия, а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея доступа к музейным предметам и музейным коллекциям и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.

1.5. Объектами Музея являются здания, расположенные по адресам и прилегающие к ним территории:

- ✓ Главный административно-выставочный корпус: Сергиев Посад, пр-т. Красной Армии, д. 144;
- ✓ Музейный комплекс «Конный двор»: Сергиев Посад, ул. 1-ой Ударной Армии, д. 2;
- ✓ Филиал «Ризница Троице-Сергиевой лавры»: Сергиев Посад, Свято-Троицкая Сергиева Лавра;
- ✓ Краеведческий корпус: Сергиев Посад, Овражный переулок, д. 9А;
- ✓ Здание бывшей кузницы Конного двора (Центр приёма туристов): Сергиев Посад, Аптекарский переулок, д. 2.

Доступны для посетителей в Музее: экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли и прилегающие территории.

1.6. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности музейного комплекса и культуры обслуживания посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.

1.7. Использование в коммерческих целях, в том числе в социальных сетях, изображений любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

1.8. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации через пресс-службу Музея.

1.9. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть

удалены с объектов и территории Музея и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

1.10. Поддержание общественного порядка в Музее, предупреждение и пресечение правонарушений, а также соблюдение настоящих Правил осуществляются службой безопасности музея, государственными органами правопорядка, организациями, занимающимися профессиональной охранной деятельностью.

2. Режим работы

2.1. Объекты Музея открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. Режим работы Музея устанавливаются приказами директора Музея на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены Верховным Советом РФ 09.10.1992 №3612-1).

2.3. Информация о режиме работы Музея размещена:

- на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>);

- на информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

2.4. Время начала работы Музея означает открытие экспозиционных залов Музея для входа посетителей. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.

2.5. В режим работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

2.6. Режим работы экскурсионного отдела, кассы, сувенирных киосков и других служб Музея может отличаться от режима работы зданий Музея.

2.7. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов прекращаются за 30 минут до закрытия Музея.

3. Вход в Музей и приобретение билетов

3.1. Вход в Музей для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на объектах и территории Музея, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементам (далее - Билет).

3.2. Приобретая билет в Музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на объектах и территории Музея общественный порядок и установленные Правила посещения Музея.

3.3. Входные билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

3.4. Билет на фото и видео съёмку (без вспышки, без штатива и монопода) приобретается вместе с входным билетом на экспозицию или выставку Музея.

3.5. Билеты на мероприятия, могут быть приобретены посетителями заранее в кассах Музея. На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов. Оплата по безналичному расчету в кассе или онлайн продажа билетов на сайте Музея может производиться заранее, получение билетов в кассе музея - только в день посещения.

3.6. Музей оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в одном электронном заказе или в руки одному посетителю.

3.7. Порядок приобретения электронных билетов на официальном сайте Музея устанавливается Пользовательским соглашением и Правилами, размещенными на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

3.8. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах Музея и не на официальном сайте Музея, и не гарантирует их подлинность. Билеты, не соответствующие утвержденному Музеем внешнему виду (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой) являются недействительными и возврату не подлежат. Музей вправе отказать посетителям в проходе по таким билетам.

3.9. Вход в здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди. Получение в кассе Музея билетов заказанных и оплаченных онлайн на сайте Музея производится в порядке общей очереди.

3.10. **Право приобретения входных билетов без очереди** предоставляется следующим категориям посетителей при предъявлении подтверждающих документов и общегражданского паспорта (в случае отсутствия фотографии на подтверждающем документе):

- ✓ Героям Советского Союза, Героям Российской Федерации, полным кавалерам ордена Славы;
- ✓ ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны и боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- ✓ инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- ✓ инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;

3.11. Цены на билеты и услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея в соответствии с Письмом Минэкономки РФ от 20.12.1995 г. № 7-1026 «О методических рекомендациях по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары, услуги».

3.12. На официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень лиц, имеющих право на посещение основной экспозиции Музея:

- по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой);

- по бесплатному входному билету;

- по бесплатному или льготному входному билету только в определенные дни.

3.13. Льготы на индивидуальное посещение Музея предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего право на льготу. Перечень категорий лиц, обладающих правом льготного посещения, перечислен на сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

3.14. Цены и льготы на посещение выставок могут отличаться от цен и льгот на посещение основных экспозиций Музея.

3.15. Льготное или бесплатное посещение организованной группой экспозиции или выставки Музея осуществляется по официальному письму-заявке с разрешения руководителя Музея.

3.16. При входе на объекты Музея посетителю необходимо пройти линию контроля и по просьбе службы охраны предъявить личные вещи для осмотра с помощью ручного металлодетектора. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

3.17. Вход посетителей в помещение «Ризница Троице-Сергиевой Лавры» разрешается не ранее, чем за 15 минут до начала сеанса, указанного в билете. Проход в экспозиции осуществляется строго по сеансам, только в сопровождении экскурсовода (если приобретён билет с экскурсионным обслуживанием).

3.18. Посетитель обязан предъявить билет контролеру при входе в каждую зону действия билета (основная экспозиция, зона проведения выставок, зоны проведения мероприятий), при этом билет гасится контролером и не предполагает повторного использования.

3.19. Билет необходимо сохранять до выхода из экспозиции, выставки или окончания мероприятия.

3.20. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля билетов, посетитель обязан иметь при себе входной билет и обратиться к контролеру для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы. Музей может использовать дополнительные способы идентификации посетителей, временно покидающих экспозицию, в том числе специальные наклейки на одежду или одноразовые браслеты, которые действительны только при предъявлении входного билета. Повторный проход на экспозицию с поврежденными наклейками или браслетами либо при отсутствии входного билета запрещен.

3.21. Лица, приглашенные на открытие новых выставок, или на другие торжественные мероприятия, проводимые на экспозиции или выставке, посещают Музей по приглашению.

В приглашении указывается наименование мероприятия, дата и время проведения мероприятия и выдаётся бесплатный разовый входной билет «Гость Музея»;

3.22. Для лиц, приглашенных на экспозицию или выставку руководителями музея, предоставляется бесплатный разовый входной билет «Гость Музея» или билет в рамках акции «Лояльность Музея»;

3.23. Для проведения кино, фото и копийных работ на экспозиции или выставке оформляется специальное разрешение на эти виды работ, в дни и часы, указанные в этом разрешении. Разрешение на эти виды работ выдаётся на основании официального письма руководителю Музея и в соответствии с утвержденным Перечнем услуг, опубликованным на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

4. Порядок обслуживания посетителей

Индивидуальное посещение основных экспозиций и выставок.

4.1. Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем основных экспозиций и/или выставок без сопровождения экскурсовода.

4.2. Входной билет с открытым временем прохода дает право однократного посещения зоны действия билета в день, указанный на билете.

4.3. Входной билет с указанием точного времени прохода (сеанса) дает право однократного посещения зоны действия билета в день и время, указанные на билете. Время начала сеанса – это время прохода на экспозицию. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена, если на билете не указано иначе или если билет не продан на сеанс с фиксированным временем нахождения на экспозиции/выставке.

4.4. Информация о видах входных билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

4.5. Каждый билет предоставляет право на посещение только указанного в нем экспозиции, выставки или филиала Музея в день, указанный в билете.

4.6. Приобретенный в кассе Музея билет на фото и видео съёмку даёт право осуществлять фото или видео (без вспышки, без штативов и монопода) на объектах Музея, указанных во входном билете.

4.7. Комплексный билет на посещение нескольких экспозиций и выставок Музея («Единый Конный двор» и «Единый Музей») предоставляет право посещения Музея **в течение 2-х рабочих дней** Музея со дня продажи, указанного в билете.

4.8. При покупке комплексного билета («Единый Конный двор» и «Единый Музей») посетителю предоставляется право приобретения билета на фото и видео съёмку стоимостью на одну экспозицию или выставку.

Посещение основных экспозиций и выставок с экскурсией.

4.9. Экскурсией является осмотр экспозиции и/или выставки в сопровождении экскурсовода. Музей оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиции Музея, сопровождающийся рассказом одного из участников группы об экспонатах Музея по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов Музея, независимо от того, коммерческий или бесплатный характер носит это мероприятие для его организатора и участников.

4.10. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, не имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея.

4.11. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в билете (экскурсионной путевке).

4.12. Стоимость экскурсии складывается из стоимости экскурсионного обслуживания и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии.

4.13. Экскурсоводы Музея проводят групповые экскурсии для организованных групп посетителей и сборные экскурсии для групп из индивидуальных посетителей.

4.14. Экскурсионная услуга по входному билету с экскурсионным обслуживанием предоставляется для сборной группы численностью не менее 5 человек.

4.15. В случае опоздания организованной группы (без уважительной причины и согласования с экскурсионным отделом) время проведения экскурсии сокращается. В случае

опоздания более чем на 30 минут или неявки группы экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, а денежные средства не возвращаются.

4.16. Музей оставляет за собой право ограничивать общую численность участников экскурсии и отдельно – численность участников с детскими колясками, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.

4.17. Музей может использовать дополнительные способы идентификации экскурсионных групп и экскурсантов, в том числе специальные наклейки на одежду. В процессе проведения экскурсии экскурсовод имеет право потребовать от посетителей без наклейки покинуть экскурсионную группу, если численность группы превышает допустимую для безопасности экспонатов и посетителей, или участие посетителей без наклейки мешает официальным участникам экскурсии.

4.18. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

4.19. Экскурсионное обслуживание по экспозиции или выставки Музея для организованных групп на льготной или безвозмездной основе осуществляется по официальному письму-заявке с разрешения руководителя Музея с учетом существующих льгот и проводимых специальных акций.

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

4.20. Музей проводит лекции, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия.

4.21. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 минут до времени начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен дополнительно.

4.22. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

Посещение Музея детьми

4.23. Дети младше 14 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослых.

4.24. Родители и сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за их соблюдение детьми.

4.25. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

4.26. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка, а также несут за это ответственность.

4.27. Правила посещения детских кружков устанавливаются отдельно и размещены на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

4.28. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных мероприятий.

Посещение музея с младенцами

4.29. Заходить в залы Музея с детскими колясками не запрещено. Если коляска не громоздкая, чистая, мобильная, музей идет навстречу посетителям – руководствуясь соображениями разумности и безопасности. Коляска не должна мешать осмотру экспозиции и выставки другими посетителями.

4.30. При посещении экспозиций и выставок Музея с детскими колясками существуют следующие ограничения:

- ✓ Главный административно-выставочный корпус (постройка 1995г.): проход с коляской по всем залам свободный, также коляску можно оставить в холле на первом этаже.
- ✓ Музейный комплекс «Конный двор» (памятник архитектуры – объект культурного наследия, построен в 1790-х гг.): на территорию музейного комплекса можно войти свободно, посещение экспозиционных залов ограничено, детскую коляску можно оставить в холлах.
- ✓ Филиал «Ризница Троице-Сергиевой лавры» (памятник архитектуры XVI-XVIII вв. – объект культурного наследия): передвижение по экспозиционным залам с детской коляской не безопасно ввиду конструктивных особенностей объекта, небольших

экспозиционных залов и витрин с большими антибликовыми стеклами, а также ввиду сохранности особо ценных произведений искусств и музейных объектов. Детскую коляску просим оставить во входной зоне (гардероб), рекомендуем предусмотреть использование приспособления для переноски (слинг) для новорожденных.

- ✓ Краеведческий корпус (памятник архитектуры – объект культурного наследия, постройка 1937 г.): на территорию (парковая зона Краеведческого корпуса) можно войти свободно, посещение выставок с детскими колясками не безопасно ввиду архитектурных особенностей здания и небольших выставочных залов. Детскую коляску просим оставить во входной зоне (гардероб), рекомендуем предусмотреть использование приспособления для переноски (слинг) для новорожденных.
- ✓ Здание бывшей кузницы Конного двора (Центр приёма туристов), (памятник архитектуры – объект культурного наследия, построен в 1890-е гг.): вход с коляской ограничен ввиду архитектурных особенностей здания.

5. Возврат билетов

5.1. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, а также у официальных представителей Музея, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются. Срок возврата билетов зависит от типа билета:

входной билет без указания времени начала его действия в день посещения

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до окончания работы Музея в день посещения, указанного в билете;

входной билет с указанием времени сеанса посещения

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до начала сеанса в день посещения Музея, указанного в билете;

входной билет с экскурсионным обслуживанием

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до начала сеанса в день посещения Музея, указанного в билете;

5.2. Возврат билетов на мероприятие до начала проведения мероприятия (оказания услуги).

5.2.1. В случае опоздания на мероприятие, по согласованию с администрацией Музея, посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется. На усмотрение администрации опоздавший посетитель может быть допущен на другое мероприятие, идущее в тот же день в том случае, если цена билета соответствует цене проданного билета, по которому посетитель опоздал на свое мероприятие. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданной, а сроки - правилам возврата.

5.2.2. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия Музея, Посетитель имеет право при возврате билета на данное мероприятие:

на мероприятия без затратной части

- не позднее 45 минут до начала сеанса указанного в билете;

на мероприятия с затратной частью

(мастер-классы, концерты, интерактивные занятия, творческие задания и т.д.):

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения оказания услуги получить обратно 100 % цены билета;

- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня оказания услуги получить обратно не менее 50 % цены билета;

- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до оказания услуги получить обратно не менее 30 % цены билета;

- в день проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются.

5.2.3. В случае отмены мероприятия по инициативе Музея, заявления на возврат денежных средств от посетителей принимаются в кассе Музея с момента объявления об отмене мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, считая от даты несостоявшегося мероприятия.

5.2.4. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается. В случае опоздания на мероприятие посетитель может быть допущен на мероприятие по согласованию с администрацией Музея. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

5.2.5. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие, либо вернуть стоимость билета.

5.3. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

5.4. Во всех случаях возврат билетов производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет) и, если потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

5.4.1. Для возврата стоимости неиспользованных билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

5.4.2. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца, предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия. Срок возврата стоимости билета на карту посетителя зависит от банка – эмитента карты.

5.4.3. Заполненное заявление посетитель передает в кассу музея.

5.5. В случае возврата неиспользованного билета, связанными с болезнью посетителя или лица, являющегося членом его семьи либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Музей осуществляет возврат полной стоимости билета при условии подачи Заявления и подтверждающих документов в Музей:

- в связи с болезнью - не позднее даты посещения, указанной на билете;
- в связи со смертью - не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты посещения, указанной на билете.

5.5.1. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

5.5.2. В случае болезни посетитель предоставляет в качестве подтверждающих документов сканы или фотографии листа нетрудоспособности; медицинской справки 095у (для учащихся или студентов) или справки медицинского учреждения о факте обращения за медицинской помощью или об оказании медицинской помощи, со штампом медицинского учреждения и подписью лечащего врача или врача-специалиста, сканы документов, подтверждающих степень родства (в случае болезни члена семьи).

5.5.3. В случае смерти члена его семьи или его близкого родственника Посетитель предоставляет в качестве подтверждающих документов скан или фотографию зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не более чем за 10 дней до даты посещения, указанной на билете, сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

5.6. Для оформления возврата билетов в связи с документально подтвержденными обстоятельствами в ситуациях, предусмотренных п.5.5 и позже указанных сроков, посетителю необходимо предварительно направить в Музей на электронный адрес: mk_sergieyev-mus@mosreg.ru заявление установленной формы, сканы или фотографии неиспользованного билета, документов, подтверждающих причины отказа от билетов, документов, удостоверяющих личность. Срок рассмотрения заявления и уведомления посетителя о принятом решении – до 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления. Моментом получения заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. В случае положительного решения посетитель в срок не позднее 30 (тридцати) дней после подачи заявления обращается в кассу Музея с оригиналом билета для возврата стоимости билета.

5.7. Возврат стоимости билетов, приобретенных за наличные денежные средства, производится в рабочие часы касс Музея по адресу приобретения билета:

- ✓ Главный административно-выставочный корпус: Сергиев Посад, пр-т. Красной Армии, д. 144;
- ✓ Музейный комплекс «Конный двор»: Сергиев Посад, ул. 1-ой Ударной Армии, д. 2;
- ✓ Филиал «Ризница Троице-Сергиевой лавры»: Сергиев Посад, Свято-Троицкая Сергиева Лавра;
- ✓ Краеведческий корпус: Сергиев Посад, Овражный переулок, д. 9А;

5.8. Порядок возврата электронных билетов, экскурсионных путевок и абонементов, приобретенных на официальном сайте Музея, устанавливается Пользовательским соглашением, размещенным на официальном сайте Музея (<http://ticket.museum-sp.ru/rules.html>).

5.9. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, на другие экскурсии, посещения других мероприятий за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности (исключая билет п.4.3) изменяется дата оказания услуг.

5.10. Частично использованный билет (проходом в одну из зон действия билета, посещением мероприятий в составе абонемента) считается использованным и возврату не подлежит.

5.11. Частичный возврат стоимости билета, состоящего из нескольких мероприятий (комплексный билет, абонемент), после сроков, указанных в пункте 5.2., не предусмотрен, даже если Клиент не посетил ни одно из мероприятий.

5.12. Обмен билетов на билеты с другими датами, другой ценовой категории, на другие мероприятия и т.п. не производится.

5.13. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

5.14. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета.

5.15. Музей вправе ограничить количество билетов, одновременно принимаемых к возврату от одного посетителя, и отказать в возврате денежных средств если:

- а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;
- б) посетителем не соблюдены сроки подачи заявления на возврат билета, предусмотренные пунктами 5.1. или 5.2. настоящих Правил;
- в) посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 5.4. или 5.5. настоящих Правил;
- г) смерть члена его семьи или его близкого родственника наступила позднее дня посещения, указанного на билете или **за 10 и более дней, предшествующих дате посещения;**
- д) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения посетителями с заявлениями на возврат.

6. Посетители Музея обязаны

- 6.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.
- 6.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.
- 6.3. Приобретать билеты на посещение Музея в порядке общей очереди в кассах Музея или через официальный сайт Музея согласно правилам, утвержденным в Музее и размещенным на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).
- 6.4. Проверять сдачу не отходя от кассы, в присутствии кассового работника, выдавшего билет.
- 6.5. Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право приобретения билетов без очереди.
- 6.6. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.
- 6.7. Сохранять билет до выхода из экспозиции, выставки или окончания мероприятия.
- 6.8. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/экскурсионную путевку/абонемент по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.
- 6.9. При входе в здания Музея пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами (при наличии), и предоставить личные вещи для осмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.
- 6.10. Сдать в гардероб верхнюю одежду и сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие предметы, габариты которых превышают 40×30×10 см.
- 6.11. Обеспечить сохранность номерка из гардероба и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок или ключ посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба и службу охраны. Сотрудник гардероба может попросить посетителя дожидаться пока не уйдут остальные посетители и не заберут свои вещи.
- 6.12. Во время посещения экспозиционных залов, лекций, экскурсий, мероприятий отключить или перевести в бесшумный режим работы все средства связи.
- 6.13. Во время посещения Музея прикрепить к одежде на видном месте выданную сотрудником Музея наклейку, подтверждающую оплаченную услугу и сохранять ее до конца посещения Музея.
- 6.14. Немедленно по требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.
- 6.15. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея и по истечении фиксированного времени окончания сеанса.
- 6.17. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.
- 6.18. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить этот ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.
- 6.17. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и других дежурных служб Музея.
- 6.18. Лица, сопровождающие организованные группы несут ответственность за безопасность группы и обязаны довести до сведения каждого члена своей группы настоящие правила.

7. Посетители имеют право

- 7.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.
- 7.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.
- 7.3. Пользоваться на экспозиции аудиогидом или персональными электронными устройствами с программами аудиоэкскурсий.
- 7.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.

7.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пункты 8.2, 8.3, 8.4, 8.5), строго в личных (некоммерческих) целях.

7.6. Осуществлять копирование экспонатов, элементов интерьера на листах формата А4 или меньше карандашом или ручкой без мольберта на всей территории Музея. Иные способы копирования осуществляются с разрешения Главного хранителя Музея на основании официального запроса и согласно утвержденному Перечню платных услуг.

7.7. Перемещаться при необходимости в помещениях и по территории Музея в инвалидной коляске и с использованием других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью (тростей, костылей и др.).

7.8. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3-х лет включительно использовать детскую коляску, при этом Музей оставляет за собой право ограничить проход с колясками в отдельные части экспозиции. Рекомендуем предусмотреть использование приспособления для переноски (слинг) для новорожденных. Специально отведенные места для временного хранения детских колясок в Музее не предусмотрены. За детскую коляску, оставленную без присмотра, Музей ответственности не несет.

7.9. Приобретать музейную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.

7.10. В случае утраты личных вещей из гардероба обратиться к сотруднику гардероба или в службу охраны.

7.11. При проведении концертов и спектаклей в залах музея пройти в зал с цветами, вручить цветы исполнителю, осмотр экспозиции с цветами запрещен. В другие залы проход на мероприятия с цветами может быть полностью запрещен.

7.12. Посещать научную библиотеку Музея с разрешения директора Музея на основании личного или официального запроса от учреждения и согласно утвержденному Перечню платных услуг, размещенному на сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

7.13. Проводить частным преподавателям и педагогам детских школ искусств, художественных студий и колледжей **пленеры и творческие занятия** на территории и объектах Музея разрешено **только по согласованию** с администрацией Музея, с соблюдением настоящих Правил и санитарных норм.

7.14. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, по электронной почте mk_sergievs-mus@mosreg.ru или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).

7.15. Обжаловать действия (бездействия) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. Обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество посетителя и его место жительства;
- подразделение, должность, фамилию, имя, отчество сотрудника Музея, действие (бездействие) которого нарушает права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения прав с указанием даты и времени;
- контакты посетителя для его информирования о результатах рассмотрения обращения.

8. Посетителям Музея в помещениях и на территории Музея запрещается

8.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

8.2. Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива, в том числе монопода (селфи-палки).

8.3. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения временных выставок, а также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

8.4. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея. Под профессиональной съемкой понимается съемка со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветowych шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов для съемки.

8.5. Проводить на территории Музея **любые фотосессии** без согласования с администрацией Музея в личных или коммерческих целях, в том числе в рамках работы над творческими

проектами. Под фотосессией понимается свадебная, костюмированная, постановочная, fashion фото- и видеосъемка модели или предмета, проводимая фотографом или оператором. Музей оставляет за собой право считать фотосессией съемку, обладающую одним из следующих признаков (или совокупностью нескольких):

- длящееся позирование модели перед лицом, осуществляющим фото- и видеосъемку;
- наличие у моделей и лиц, осуществляющих фото- и видеосъемку, сменной одежды, обуви, аксессуаров или других дополнительных атрибутов, с использованием которых последовательно осуществляется съемка;
- длящаяся фото- и видеосъемка с использованием принесенных с собой объектов в интерьерах Музея в одной точке обзора;
- четкое разделение группы посетителей на модель (моделей) и фотографа / оператора, когда один или несколько посетителей постоянно позирует, другой – снимает его (их) или осуществляет подготовку к съемке; пребывание в залах Музея такой группы в основном заключается в съемке или подготовке к ней.

8.5. Проводить на объектах и территории Музея **пленеры и творческие занятия** без согласования администрацией Музея

8.6. Находиться в верхней и громоздкой одежде в экспозиционных, выставочных и лекционных залах Музея и проносить ее с собой. К верхней одежде относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки, тренчи, парки и др. из любых материалов (в зависимости от погодных условий в этом перечне возможны изменения).

8.7. Находиться без обуви и одежды.

8.8. Входить в Музей в пачкающей, резко пахнущей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или экспонаты и элементы интерьера.

8.9. Проносить в Музей и использовать в Музее огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, в том числе парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и др.).

8.10. Проносить в экспозиционные, выставочные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают **30×40×20 см** (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр.

8.11. Принимать пищу, напитки, включая бутилированную воду и напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. на территории экспозиционных, лекционных залов, библиотеки и на всей территории Музея, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей (кафе).

8.12. Разговаривать в экспозиционных, лекционных залах и библиотеке Музея по мобильному телефону.

8.13. Громко разговаривать в экспозиционных, лекционных залах и библиотеке Музея.

8.14. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без письменного согласования с администрацией Музея независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно.

8.15. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии (п. 4.7.), если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.

8.16. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых в залах Музея, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие.

8.17. Прослушивать аудиоэкскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.

8.18. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.

8.19. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.

8.20. Прикасаться к экспонатам, витринам и элементам интерьера, использовать их для отдыха (подоконники, базы колонн, пьедесталы и т.п.).

- 8.21. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории Музея, закрытые для посещения.
- 8.22. Использовать электрические розетки в помещениях Музея для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов кроме специально отведённых розеток для этой цели.
- 8.23. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 8.24. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 8.25. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.
- 8.26. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 8.27. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 8.28. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 8.29. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.
- 8.30. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 8.31. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.
- 8.32. Осуществлять торговлю, распространять билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность в целях получения доходов без письменного согласования с администрацией Музея.

9. Музей обязан

- 9.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди и выдавать льготные билеты при предъявлении посетителем документа, подтверждающего право на льготу.
- 9.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей и хранения предметов, габариты которой превышают 40×30×20 см. за исключением крупногабаритных предметов (чемодан, дорожная сумка, спортивный инвентарь, музыкальные инструменты и пр.).
- 9.3. Обеспечить наличие во входной зоне Музея стойки информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам:
- информацию о режиме работы Музея;
 - информацию о временных выставках;
 - информацию о временно закрытых залах;
 - перечень оказываемых Музеем услуг;
 - информацию о возможностях заказа экскурсии;
 - информацию о способах доведения до администрации Музея посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.
- 9.4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной информацией по системе навигации по зданиям музейного комплекса с обязательным обозначением нумерации залов, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.
- 9.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам.
- 9.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться к сотрудникам Музея в день посещения или заранее сделать запрос на посещение по электронной почте: mk_sergieiev-mus@mosreg.ru или по телефону в экскурсионный центр Музея; полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея (<http://www.museum-sp.ru/>).
- 9.7. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям музейного комплекса, очистив их от снега и льда.
- 9.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

9.9. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев, указанных в разделе 6 и пунктах 10.3, 10.4, 10.8. настоящих Правил.

9.11. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.

9.12. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Музей.

9.13. Предоставлять иную информацию посетителям по их просьбе, указанную в ч.4 ст.36 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

10. Музей вправе

10.1. Изменить график работы зданий Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

10.2. Остановить на время вход посетителей в здания Музея и на экспозицию в случае:

- возникновения чрезвычайных ситуаций;
- высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
- отсутствия свободных мест на мероприятии или окончания продажи билетов на мероприятие;
- отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.

10.3. Отказать посетителю в посещении экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий или прервать его участие в них в случае:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствия у посетителя билета, дающего право посещения Музея в день обращения или участия в мероприятии;
- предъявления посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем внешнему виду (в том числе, с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой);
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- нарушения настоящих Правил;
- агрессивного или оскорбительного поведения по отношению к другим посетителям и сотрудникам Музея, выраженного, в том числе, в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях, дискриминации по признаку возраста, состояния здоровья, пола, религии, этнической или расовой принадлежности, либо в применении физической силы.

10.4. Ограничить доступ к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- производства реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) Музея;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- необходимости технического перерыва в отдельных залах в связи с показателями температуры и влажности воздуха, не соответствующими нормам, определенным правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок и мероприятий по билетам на данную выставку или мероприятие (при отсутствии у посетителя такого билета);
- частичного сбоя в организации обеспечения охраны экспозиционных помещений.

10.5. Закрыть для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом «О государственной охране».

10.6. Ограничить количество билетов для продажи одному посетителю.

10.7. Реализовывать именные билеты, именные абонементы и именные экскурсионные путевки с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

10.8. При контроле билетов требовать у посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий их право на льготу.

10.9. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия, включая экскурсии, несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к мероприятию, в том числе:

- при отсутствии документа, подтверждающего право проведения экскурсии или занятия на территории Музея для группы посетителей;
- при отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров России;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы;
- при несоответствии фактического места проведения экскурсии и темы экскурсии, указанной в экскурсионной путевке;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, с фактической ситуацией.

10.10. Выделить в зале проведения мероприятий часть мест для посетителей с нарушениями слуха в случае, если предусмотрен перевод мероприятия на жестовый язык.

10.11. Удалять из помещений и с территории Музея без возмещения стоимости входного билета Лиц, отказывающихся выполнять настоящие правила. Контроль выполнения настоящих Правил осуществляют смотрители экспозиционно-выставочных залов, сотрудники службы безопасности Музея, а также сотрудники Музея в соответствии с должностными инструкциями.

10.12. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в помещениях Музея и на официальном сайте Музея.