

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Частного
учреждения культуры
«Музей «Музыка и время»



Достославский Г. Д.

26 ноября 2019 г.

Правила посещения

Частного учреждения культуры «Музей «Музыка и время»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила определяют порядок посещения и закрепляют правила поведения Посетителей на территории и объектах Частного учреждения культуры «Музей «Музыка и время» (далее по тексту – Музей).

1.2. Настоящие правила направлены на обеспечение порядка и безопасности при посещении Музея, улучшения обслуживания Посетителей и обязательны к безусловному исполнению всеми лицами, находящимися на территории и в помещениях Музея, включая сотрудников Музея, сотрудников туристических организаций, Посетителей в составе организационных групп, индивидуальных Посетителей и иных лиц, посещающих Музей (далее по тексту — Посетители).

1.3. Территорией Музея являются здания музейного комплекса, расположенные по адресам:

1. Музей «Музыка и время»: г. Ярославль, ул. Волжская набережная, 33А.
2. Музей Каслинского литья, самоваров и золотофонных икон: г. Ярославль, ул. Волжская набережная, 33.
3. Музей Фарфора: г. Ярославль, ул. Волжская набережная, 33В.
4. Концертный зал: г. Ярославль, ул. Волжская набережная, 33.
5. Экспозиционный зал: г. Ярославль, ул. Волжская набережная, 33Б.

К территории Музея относятся экспозиционные залы, лестницы, коридоры и дворовые территории, доступные для посетителей.

1.4. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности зданий Музея, сохранности музейных предметов и культуры обслуживания Посетителей Музея определяются действующим законодательством и локальными нормативными актами Музея.

1.5. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации организуется по предварительной аккредитации.

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

1.2. Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории Музея и привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания Посетителей на территориях и в зданиях Музея производится видеонаблюдение.

2. Режим работы

2.1. Здания Музея, включая экспозиционные залы, открыты для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. Режим работы зданий Музея устанавливаются приказами директора Музея.

2.3. Информация о режиме работы Музея размещена:

- На официальном сайте Музея (<https://музыкаивремя.рф/>);
- На информационных носителях во входных зонах зданий Музея.

2.4. В режим работы зданий Музея и экспозиционных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

2.5. Время начала работы Музея означает открытие здания Музея и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов Музея для посетителей.

2.6. Продажа билетов прекращается за 30 минут до закрытия Музея.

3. Вход в Музей и приобретение билетов

3.1. Вход в Музей для посещения экспозиционных залов, участия в мероприятиях, проводимых на территории Музея, осуществляется по билету-чеку или пригласительным билетам.

3.2. Билет-чек для индивидуального посещения может быть приобретен Посетителями в кассе Музея в день посещения.

3.3. Билеты для организованных групп могут быть приобретены заранее или в день посещения в кассе Музея. Основанием для посещения организованной группой экспозиционных залов может также выступать ваучер при наличии между Музеем и туристической фирмой договора об экскурсионном обслуживании.

3.4. Билеты на мероприятия могут быть приобретены Посетителями заранее в кассе Музея. На отдельные мероприятия Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи билетов.

3.5. Музей оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в руки одному Посетителю.

3.6. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассе 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.

3.7. Вход в здания Музея и покупка билетов в кассе Музея осуществляется в порядке общей очереди.

3.8. Цены на посещение и прочие услуги Музея устанавливаются приказами директора Музея.

3.9. На официальном сайте Музея (<https://музыкаивремя.рф/>) и в кассе Музея размещена информация о перечне лиц, имеющих право на посещение Музея:

- По льготному входному билету-чеку (оплата стоимости билета со скидкой);
- Бесплатно;
- Бесплатно только в определенные дни.

3.10. Льготы на посещение предоставляются при предъявлении в кассе документа, подтверждающего право на льготу.

3.11. В случае необходимости покинуть здание Музея, Посетитель обязан иметь при себе входной билет и обратиться к работнику Музея для согласования порядка повторного прохода в экспозиционные залы.

4. Порядок обслуживания Посетителей

Посещение основной экспозиции и выставок:

4.1. Посетить Музей возможно:

- Индивидуально – самостоятельный осмотр Посетителем основной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.
- С экскурсией – осмотр основной экспозиции и/или выставок в сопровождении экскурсовода.

4.2. Экскурсоводы Музея проводят экскурсии для организованных групп и для индивидуальных посетителей, формируя группы.

4.3. В случае опоздания организованной группы Музей оставляет за собой право сократить время проведения экскурсии. В случае опоздания более чем на 30 минут Музей может отказать в проведении экскурсии, услуга Музея считается оказанной, денежные средства не возвращаются.

4.4. Если организованная группа не является на экскурсию, услуга Музея считается оказанной, денежные средства не возвращаются.

4.5. Музей оставляет за собой право ограничивать общую численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся в экспозиционных залах Музея.

4.6. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея только по согласованию с Экскурсионным бюро Музея.

Посещение других мероприятий.

4.7. Музей проводит спектакли, концерты и другие культурно-просветительские мероприятия.

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

4.9. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея (<https://музыкаивремя.рф/>).

Посещение Музея детьми.

4.10. Дети младше 14 лет допускаются в экспозиционные залы, участия в детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

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

4.12. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых в Музее, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея (<https://музыкаивремя.рф/>).

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

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

5. Возврат Билетов

5.1. Возврат стоимости билета-чека осуществляется в день приобретения.

5.2. Возврат стоимости билета-чека осуществляется в кассе Музея до их закрытия.

5.3. Возврату подлежат билеты-чеки, приобретенные только в кассе Музея.

5.4. Возврат билетов на экскурсии для организованных групп, концерты, спектакли или другие мероприятия осуществляется не позднее, чем за 24 часа до даты посещения.

5.5. При возврате билетов позднее сроков, указанных в п. 5.1, 5.2 и 5.4 настоящих правил, Музей не возвращает Посетителю стоимость билетов.

5.6. Частично использованный билет-чек (с проходом в одну из зон действия билета) считается использованным и возврату не подлежит.

5.7. Музей оставляет за собой право не принимать к возврату билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе скидки).

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

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-чеки на посещение Музея в порядке общей очереди в кассе Музея.

6.4. Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов-чеков документы, подтверждающие право приобретения льготных билетов или бесплатного посещения Музея.

6.5. При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет-чек по требованию сотрудников Музея.

6.6. Сдать в гардероб верхнюю одежду. Сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см оставить в гардеробе или на кассе Музея. Проход в экспозиционные залы Музея с вещами, размеры которых превышают 30×40×20 см и которые не могут быть оставлены в гардеробе или на кассе из-за своего размера или особой ценности, запрещен.

6.7. Во время посещения экспозиционных залов, мероприятий отключить или перевести в бесшумный режим работы все средства связи.

6.8. Немедленно по требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.

6.9. Покинуть экспозиционные залы и здание Музея в течение 15 минут после окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 15 минут после окончания мероприятия.

6.10. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом сотрудникам Музея или сотрудникам службы безопасности Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

6.11. 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.

6.12. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности Музея, полиции и других дежурных служб Музея.

7. Посетители Музея имеют право

7.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.

7.2. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.

7.3. Производить любительскую фотосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пункты 8.4, 8.5, 8.6), строго в личных (некоммерческих) целях.

7.4. 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.

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

7.6. В случае утраты личных вещей обратиться к сотруднику Музея.

7.7. При проведении концертов и спектаклей пройти в зал с цветами, вручить цветы исполнителю, осмотр экспозиции с цветами запрещен.

7.8. Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся на кассе Музея.

7.9. 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 на территории Музея запрещается

8.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

8.2. Проносить в Музей огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества.

8.3. Осуществлять любую видеосъемку без предварительного согласования с администрацией Музея.

8.4. Осуществлять фотосъемку со вспышкой, с использованием монопода или палки для селфи.

8.5. Осуществлять фотосъемку также в случаях, когда это обусловлено защитой авторских прав или иными соглашениями с третьими лицами, при наличии уведомления о запрете фотосъемки в экспозиционных залах.

8.6. Осуществлять без согласования с администрацией Музея фото- и видеосъемку со штатива, с дополнительным световым и/или звукозаписывающим оборудованием, с использованием цветных шкал, дополнительных источников питания, с соблюдением специальных условий подготовки помещений и экспонатов для съемки.

8.7. Находиться в верхней одежде в экспозиционных 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.

8.8. Находиться без обуви и одежды.

8.9. Входить в Музей в пачкающей одежде, а также с предметами, которые могут испачкать Посетителей и/или музейные предметы и элементы интерьера.

8.10. Проносить в экспозиционные и лекционные залы предметы, габариты которых превышают 30×40×20 см (сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты), зонты, предметы спортивного инвентаря, музыкальные инструменты, цветы, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, за исключением тростей, костылей и других вспомогательных средств для маломобильных Посетителей.

8.11. Носить рюкзак за спиной в экспозиционных залах.

- 8.12. Принимать напитки, включая бутилированную воду, на территории экспозиционных залов.
- 8.13. Разговаривать в экспозиционных залах Музея по мобильному телефону.
- 8.14. Громко разговаривать в экспозиционных залах Музея.
- 8.15. Проводить экскурсии для группы Посетителей любой численности без предварительного согласования с Экскурсионным бюро Музея.
- 8.16. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых на территории Музея, при отсутствии у Посетителя билета на данное мероприятие.
- 8.17. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.
- 8.18. Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.
- 8.19. Прикасаться к музейным предметам, витринам и элементам интерьера, использовать для отдыха элементы декора (базы колонн, пьедесталы и т.п.).
- 8.20. Заходить за установленные ограждения, а также в служебные и технические помещения Музея, закрытые для посещения.
- 8.21. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 8.22. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.
- 8.23. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного и рекламного характера.
- 8.24. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 8.25. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 8.26. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 8.27. Находиться на территории Музея с любыми животными.
- 8.28. Осуществлять торговлю, распространять билеты, вести коммерческую, рекламную и иную деятельность.
- 8.29. Проносить живые цветы.

9. Музей обязан

- 9.1. Обеспечить кассовое обслуживание Посетителей в порядке общей очереди.
- 9.2. Обеспечить наличие в кассе Музея доступ к информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам:
- Информацию о режиме работы Галереи;
 - Информацию о временных выставках;
 - Информацию о временно закрытых залах;
 - Перечень оказываемых Галереей услуг;
 - Информацию об экскурсионном обслуживании;

- Информацию о способах доведения до администрации Музея Посетителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Музея.
- 9.3. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке.
- 9.4. В зимнее время обеспечить подходы к зданиям музейного комплекса, очистив их от снега и льда.
- 9.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке.
- 9.6. Обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующих с Посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени.
- 9.7. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан, а также ответы на такие обращения в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

10. Музей вправе

- 10.1. Изменить график работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.
- 10.2. Остановить на время вход Посетителей в Музей 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.
- 10.3. Отказать Посетителю в посещении (приостановить посещение) экспозиций, экскурсий, лекций, мероприятий на основании:
 - Возникновения чрезвычайной ситуации.
 - Отсутствия у Посетителя билета.
 - Предъявления Посетителем билета, не соответствующего утвержденному Музеем дизайну (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой).
 - Нарушения настоящих Правил.
- 10.4. Ограничить доступ к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:
 - Неудовлетворительного состояния сохранности музейных экспонатов.
 - Реставрационных или ремонтных работ.
 - 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.
- 10.5. Требовать у Посетителей с льготными билетами документ, подтверждающий право на льготу.
- 10.6. Требовать прекращения проведения в Музее экскурсии или иного мероприятия, не согласованного с Музеем.

11. Ответственность за нарушение правил

11.1. За нарушения настоящих Правил Посетителям могут быть сделаны замечания.

11.2. После получения предупреждения и при невозможности устранения нарушения на месте нарушитель удаляется с территории Музея. Удаление из Музея производится сотрудниками полиции, охраны или работниками Музея при исполнении ими служебных обязанностей.

11.3. За нарушение правил поведения в общественных местах Посетители могут быть привлечены к ответственности, предусмотренной Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации.