

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ
Частного учреждения культуры "Музейно-выставочный центр "ЗИЛАРТ"

1. Термины и определения

1.1. Термины и определения:

1.1.1. "Абонемент", "Электронный абонемент" - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой Мероприятий в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

1.1.2. "Билет", "Электронный билет" - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Посетителя на посещение Мероприятия.

1.1.3. "Бесплатный билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные)" – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные), цена которых равна нулю.

1.1.4. "День проведения Мероприятия" – день проведения Мероприятия, указанный в билете, экскурсионной путевке (в том числе электронных); для абонементов (в том числе электронных) днем проведения Мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом Мероприятия.

1.1.5. "Детское Мероприятие" – Мероприятие, целевой аудиторией которого являются несовершеннолетние.

1.1.6. "Льготный билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные)" – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные), на которые снижена цена по сравнению со Стандартным билетом, абонементом, стандартной экскурсионной путевкой (в том числе электронными).

1.1.7. "Мероприятие" – культурные, досуговые, информационные и просветительские зрелищные мероприятия, в частности, выставки, конференции, конгрессы, концерты, театрализованные представления, кинопоказы, фестивали, смотры, конкурсы, олимпиады, ярмарки, народные гуляния, праздники, семинары, лекции, творческие встречи, экскурсии, мастер-классы, круглые столы, и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий, проводимые в здании Музея или Музеем на других территориях.

1.1.8. "Музей" – Частное учреждение культуры «Музейно-выставочный центр «ЗИЛАРТ», расположенный по адресу: 115432, г. Москва, бульвар Братьев Весниных, д. 3.

1.1.9. "Организатор Мероприятия" – Музей или иное лицо, которому Музеем предоставлено право провести Мероприятие в здании Музея или на другой территории и которое несет ответственность за организацию и финансирование Мероприятия, реализацию на него билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), а также за содержание Мероприятия.

1.1.10. "Правила", "Правила посещения" – настоящие Правила посещения Частного учреждения культуры «Музейно-выставочный центр «ЗИЛАРТ», а также являющиеся их неотъемлемой частью Правила приобретения и возврата билетов, Перечень категорий билетов.

1.1.11. "Посетитель" - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), а также любое лицо, посещающее здание Музея.

1.1.12. "Сайт Музея" - WEB-сайт Музея, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронному адресу: www.zilartmuseum.ru.

1.1.13. «Стандартный билет, абонемент, стандартная экскурсионная путевка (в том числе электронные)» – билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) полной стоимостью без предоставления скидки.

1.1.14. "Соорганизатор Мероприятия" – Музей и/или иные лица, которым Музеем предоставлено право провести Мероприятие в здании Музея или на другой территории и которые достигли соглашения о совместной организации и финансировании Мероприятия, реализации на него билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), а также ответственности за содержание Мероприятия, распределение обязательств которых урегулировано соглашением между ними.

1.1.15. «Терминал по продаже билетов» – расположение на первом этаже здания Музея автоматизированное устройство самообслуживания с сенсорным экраном, предназначенное для покупки билетов.

1.1.16. "Экскурсионная путевка", "Электронная экскурсионная путевка" - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право получения Посетителем услуги по организации и проведению экскурсии в рамках Мероприятия.

1.1.17. "Экскурсия" – коллективное или индивидуальное посещение Мероприятия, проводимого Музеем в здании Музея или на другой территории в сопровождении экскурсовода (года), гида-переводчика. В целях настоящих Правил под экскурсионной путевкой (в том числе электронной) понимаются также документы, соответствующие установленной Министерством культуры Российской Федерации форме, удостоверяющие права на получение Посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, с названиями «билет на экскурсию», «билет».

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила посещения обязательны для всех Посетителей и устанавливают порядок посещения здания Музея и Мероприятий, проводимых в здании Музея или Музеем на другой территории.

2.2. В Музее проводятся Мероприятия, Организатором которых выступает Музей.

В Музее также могут проводиться Мероприятия, Организаторами которых являются третьи лица, и Мероприятия, организованные несколькими лицами – Соорганизаторами, в число которых может входить Музей.

Информация об Организаторах и/или Соорганизаторах публикуется на Сайте Музея и размещается на информационных носителях в здании Музея.

2.3. Порядком, правилами, концепцией, программой проведения Мероприятия могут быть установлены особенности его проведения, которые обязательны для исполнения Посетителями Мероприятия. В таких случаях настоящие Правила действуют в части, не противоречащей условиям проведения Мероприятия.

Условия проведения Мероприятия публикуется на Сайте Музея и размещается на информационных носителях в здании Музея.

2.4. Входя в здание Музея, приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), а также используя их для входа на Мероприятие Посетитель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок и настоящие Правила.

2.5. Посетители, нарушающие Правила посещения или общественный порядок, предупреждаются представителями Музея о нарушении. При отказе Посетителя прекратить нарушение, представители Музея вправе потребовать от Посетителя покинуть здание Музея без возмещения стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных), а также предпринять меры по привлечению к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации в случаях его нарушения.

2.6. В здании Музея и на улице по его периметру осуществляется видеонаблюдение в целях предупреждения и пресечения нарушений Правил посещения или общественного порядка, контроля сохранности имущества Музея и имущества третьих лиц, используемого при проведении Мероприятия, а также контроля качества обслуживания Посетителей.

2.7. В здании Музея расположены:

- на 1 этаже - кассы Музея, Терминалы по продаже билетов, интерактивное пространство, мастерская-трансформер, конференц-зал (Зал 1), магазин, ресторан;
- на 2 - 5 этажах – четыре выставочных зала (Залы 2 - 5).

2.8. Настоящие Правила подлежат публикации на Сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещению на информационных носителях, расположенных в здании Музея.

2.9. Музей вправе изменять настоящие Правила посещения в одностороннем порядке. Правила в новой редакции публикуются на Сайте Музея, а также размещаются на информационных носителях, расположенных в Музее.

3. Режим работы Музея и Мероприятий

3.1. Музей открыт для посещения в часы и дни, установленные режимом работы.

3.2. Мероприятия, проводимые в здании Музея или Музеем на другой территории, открыты для посещения в часы и дни, установленные режимом работы Мероприятий.

3.3. Режим работы Музея и Мероприятий устанавливается приказом директора Музея.

3.4. Информация о режиме работы Музея и Мероприятий, а также изменения в режиме работы, публикуются на Сайте Музея, а также размещается на информационных носителях во входных зонах здания Музея.

3.5. Касса Музея начинает работать **одновременно с открытием** Музея в соответствии с его режимом работы и прекращает работу **за 30 (Тридцать) минут** до закрытия Музея.

Продажа билетов на выставочное Мероприятие в день его посещения заканчивается **за 1 час** до закрытия Мероприятия.

4. Порядок входа в Музей и на Мероприятия

4.1. В целях обеспечения безопасности **вход в здание Музея и перемещение по зданию** осуществляется Посетителями после прохода через пост охраны и зону осмотра, оборудованные ручными, арочными, рамочными и/или портативными металлодетекторами, газоанализаторами, а также другими техническими средствами, контролирующими пронос в здание опасных веществ или запрещенных предметов.

Посетители, передвигающиеся на инвалидных колясках, проходят осмотр с помощью ручного металлодетектора.

4.2. В случае срабатывания сигнализации металлодетектора и/или газоанализатора, представитель охраны Музея вправе попросить Посетителя выложить металлические и газосодержащие предметы, мобильные устройства из одежды и ручной клади. При повторном срабатывании сигнализации металлодетектора представитель охраны Музея вправе попросить открыть и показать для бесконтактного внешнего визуального обследования (осмотра) содержимое ручной клади. Осмотр производится в присутствии Посетителя.

4.3. Посетителям, у которых установлены титановые пластины, кардиостимулятор, эндопротезы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлодетектора, необходимо сообщить об этом сотруднику охраны до прохождения процедуры осмотра и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. Ручная кладь таких Посетителей проходит контроль с помощью ручного металлодетектора и/или газоанализатора. В случае срабатывания сигнализации металлодетектора и/или газоанализатора, представитель охраны Музея вправе попросить такого Посетителя открыть и показать для осмотра содержимое ручной клади.

4.4. Посетители с детьми до 3 (Трех) лет обязаны по требованию представителя охраны Музея предоставить для осмотра коляску без ребенка.

4.5. В случае нежелания Посетителя пройти контроль через пост охраны и зону осмотра, а также при срабатывании сигнализации металлодетектора и/или газоанализатора и отказе Посетителя показать для осмотра содержимое ручной клади, Музей имеет право отказать Посетителю в проходе в здание и перемещении по нему без возмещения стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).

4.6. В Музей и на Мероприятия предоставляется право внеочередного входа:

- Посетителям с инвалидностью,
- ветеранам Великой Отечественной Войны,

- ликвидаторам последствий аварии на Чернобыльской АЭС,
- пожилым людям в возрасте от 80 (Восемьдесят) лет,
- беременным женщинам,
- Посетителям с детьми до 3 (Трех) лет (включительно).

4.7. Вход на Мероприятия осуществляется при предъявлении входных билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), приобретенных в соответствии с Правилами приобретения и возврата билетов.

Вход на Мероприятия при предъявлении входных Льготных или Бесплатных билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) осуществляется при предъявлении документов, подтверждающих право на льготу, в соответствии с Правилами приобретения и возврата билетов.

В случае установления возрастного ограничения на посещение Мероприятия, право входа на него имеют лица, достигшие соответствующего возраста при предъявлении документов, удостоверяющих личность в соответствии с Правилами приобретения и возврата билетов.

4.8. Вход на выставочное Мероприятие прекращается **за 30 (Тридцать) минут** до закрытия Мероприятия.

4.9. Музей осуществляет контроль билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) при входе на Мероприятие и/или в зоне кассы, и/или в другом месте здания, специально обозначенном временным указателем.

Музей вправе использовать дополнительные способы контроля и выдавать Посетителям одноразовые бумажные браслеты с наименованием Музея и/или фирменными графическими элементами Музея, и/или с видом и/или с наименованием Мероприятия.

4.10. Билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) **с указанием времени прохода** дают права прохода на Мероприятие в день и время, указанные в билете, абонементе, экскурсионной путевке (в том числе электронных).

Билет **без указания времени прохода** дает право однократного прохода на Мероприятие в день, указанный в Билете.

В случае возникновения у Посетителя необходимости кратковременно покинуть Мероприятие, при повторном входе на Мероприятие одноразовый бумажный браслет действителен только при одновременном предъявлении билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).

4.11. Билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе электронные) после его отметки (сканирования) контролером считается использованным и не подлежит повторному использованию.

4.12. Вход на экскурсию осуществляется при предъявлении Посетителем входного билета и/или экскурсионной путевки (в том числе электронных).

4.13. Посетителя необходимо сохранять билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные) до завершения посещения Музея.

5. Ограничения при входе в Музей и на Мероприятия

5.1. В здание Музея запрещается проносить:

5.1.1. любые виды боевого, служебного и гражданского оружия (огнестрельное, холодное, травматическое, пневматическое, газовое, сигнальное, охолощенное и т.п.), а также игрушки, имитирующие любые виды оружия и оружие и другие средства для пейнтбола и страйкбола;

5.1.2. любые колющие, режущие (в том числе канцелярские ножи, ножницы, мультитулы) и легко бьющиеся предметы с открытыми острыми частями;

5.1.3. спиртные напитки;

5.1.4. взрывоопасные, пожароопасные (легковоспламеняющиеся), пиротехнику, ядовитые, токсичные и сильнопахнущие вещества и предметы, в том числе бытовые газовые баллоны;

5.1.5. электрошокеры;

5.1.6. любую продукцию в аэрозольной упаковке, в том числе парфюмерно-косметическую;

5.1.7. чемоданы, сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, свертки, любые крупногабаритные предметы размером более 55x35x25 см;

5.1.8. длинномерные предметы, сумма измерений которых по длине, ширине и высоте превышает 110 см;

5.1.9. оборудование для профессиональной кино-, фото- и видеосъемки, аудиозаписи, в том числе штативы, софиты, светоотражающие экраны и иное специальное оборудование без предварительного согласования с Музеем;

5.1.10. штативы, телескопические палки и другие приспособления для селфи;

5.1.11. пачкающую одежду и обувь;

5.1.12. предметы, пачкающие (или создающие угрозу загрязнения) помещения Музея, мебель и любые предметы в Музее, а также одежду Посетителей;

5.1.13. велосипеды, самокаты, скейтборды, роликовые коньки, роликовые и обычные лыжи, средства индивидуальной мобильности (электросамокаты, электроскейтборды, гироскутеры, сигвеи, моноколеса и т.п.) и другие предметы передвижения, а также спортивный инвентарь, в том числе лыжные палки и палки для скандинавской ходьбы.

5.2. **В здание Музея запрещено входить** в пачкающей одежде и обуви, в пляжной одежде, в балаклавах и других предметах, закрывающих лицо Посетителя.

5.3. **В здание Музея запрещено проводить (проносить)** животных, за исключением собак-поводырей при наличии подтверждающих документов. Собака-поводырь должна находиться в наморднике и оставаться возле владельца.

5.4. **На Мероприятия запрещается проносить:**

5.4.1. все виды жидкости в любой таре, в том числе воду;

5.4.2. все виды пищевых продуктов в любой таре;

5.4.3. верхнюю одежду, сезонные головные уборы и шарфы, в том числе надетые на Посетителе (предметы из любых материалов, непосредственно контактирующие с окружающей средой в холодную, дождливую, снежную и ненастную погоду, в том числе, пальто, шубы, дубленки, куртки, жилеты, горжетки, пуховики, комбинезоны, анораки, штормовики, плащи, ветровки, дождевики, тренчи, парки, шапки, шляпы, кепки, платки, шарфы и другие подобные предметы одежды);

5.4.4. зонты;

5.4.5. сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, свертки и иные предметы, размер которых превышает 30x40x20;

5.4.6. предметы и объекты, перечисленные в пунктах 5.1 и 5.2 настоящих Правил.

5.5. **Вход в здание Музея** с детскими средствами передвижениями, такими как детские коляски, детские самокаты, беговелы и детские велосипеды (велосипеды, имеющие три или четыре колеса), **разрешен при условии очистки колес.**

Запрещено перемещение по зданию Музея:

- детских колясок, за исключением 1 этажа.

- самокатов, беговелов и велосипедов, в том числе предназначенных для детей.

В Музее не предусмотрены специально отведенные места для временного хранения детских средств передвижения. Посетители могут временно разместить указанные детские средства передвижения слева от гардероба. Музей не несет ответственность за сохранность детских средств передвижения.

Музей не гарантирует наличие свободного места для временного размещения детских средств передвижения.

Музей оставляет за собой право ограничить доступ в здание Посетителей с детскими средствами передвижения.

6. Правила пользования гардеробом и камерой хранения

6.1. Посетители **обязаны** сдать в гардероб верхнюю одежду при посещении Мероприятий и/или интерактивного пространства.

6.2. В гардероб принимаются:

- верхняя одежда;
- головные уборы и шарфы в пакете;
- складные зонты в пакете;

– детская обувь в пакете.

Другие вещи, в том числе зонты-трости и обувь, **в гардероб не принимаются**. Посетители могут разместить зонты-трости в подставке для зонтов, расположенной в зоне гардероба. Музей не несет ответственность за размещенные в подставках зонты.

В гардероб **не принимаются** головные уборы, шарфы, складные зонты без пакета.

Гардеробщик вправе попросить Посетителя показать содержимое пакета перед принятием его в гардероб. В случае отказа Посетителя ознакомить гардеробщика с содержимым пакета, гардеробщик вправе отказать Посетителю в приеме пакета в гардероб.

Музей не несет ответственность за головные уборы, шарфы, перчатки и другие предметы, помещенные в карманы и рукава верхней одежды.

6.3. В подтверждение принятия вещи в гардероб Посетителю выдается жетон с указанием номера места хранения вещи в гардеробе (далее – номерной жетон).

Номерной жетон соответствует одному месту в гардеробе.

На одно место в гардеробе принимается одна единица верхней одежды.

В случае принятия в гардероб верхней одежды и пакета с головным убором, шарфом, складным зонтом, Посетителю выдается два номерных жетона, которые соответствуют двум местам хранения в гардеробе. При принятии в гардероб пакета со складным зонтом Посетителю может быть выдан отдельный номерной жетон.

6.4. Вещи из гардероба выдаются предъявителю номерного жетона. Лицо, предъявившее номерной жетон считается надлежащим владельцем вещи, которому следует выдать ее из гардероба.

Гардеробщик вправе задержать возврат вещи предъявителю номерного жетона, если возникли сомнения в принадлежности номерного жетона его предъявителю.

Посетителю, утерявшему номерной жетон, необходимо обратиться к администратору за стойкой информации. В случае утраты номерного жетона вещь из гардероба выдается, если факт сдачи вещи в гардероб и ее принадлежности не вызывает сомнений или доказан Посетителем. Посетителю, утерявшему номерной жетон, следует учитывать, что для надлежащего доказательства принадлежности ему вещи может потребоваться ожидание выдачи из гардероба всех вещей.

6.5. Посетитель, утерявший номерной жетон, обязан возместить Музею ущерб в размере, опубликованном на Сайте Музея и размещенном на информационных носителях в Музее. Возмещение ущерба производится в кассе Музея путем наличной или безналичной оплаты, в подтверждение которой Посетителю выдается кассовый чек.

6.6. Посетителям предоставлена возможность временного хранения негабаритных (не более 23x38x55) и неценных вещей в камерах хранения (локерах), расположенных в зоне гардероба.

Камера хранения закрывается и открывается с помощью электронной карты, которую можно получить у гардеробщика. После использования камеры хранения электронную карту необходимо сдать в гардероб.

В случае утери карты Посетителю необходимо обратиться на стойку информации для организации вскрытия камеры хранения, которое производится комиссионно с оформлением акта. Перед вскрытием камеры хранения Посетитель для подтверждения своего владения предоставляет комиссии комментарии о вещах, помещенных в нее. В случае наличия у комиссии сомнений в добросовестности Посетителя, заявившего о потере электронной карты от камеры хранения, комиссия вправе отказать во вскрытии камеры хранения до закрытия Музея и освобождения всех камер хранения Посетителями.

6.7. **Не допускается помещать в камеру хранения:**

- предметы и вещества, перечисленные в пунктах 5.1, 5.2 настоящих Правил;
- ценные вещи, оборудование и техника, в том числе цифровые устройства.

Музей не несет ответственность за ценные вещи, оборудование и технику, помещенные в камеры хранения.

6.8. Музей не гарантирует наличие свободного места в камерах хранения.

6.9. Музей не несет ответственности за утерянное или оставленное без присмотра имущество Посетителей.

6.10. Утерянные вещи хранятся на стойке информации. Для получения своей вещи Посетитель обязан предоставить паспорт и заявление в произвольной форме.

7. Экскурсии

7.1. В Музее проводятся экскурсии, если их проведение предусмотрено программами Мероприятий.

7.2. Экскурсии могут быть двух видов: коллективные или индивидуальные. Коллективные экскурсии могут проводиться в форме сборных (сборные экскурсии) или организованных групп (экскурсии для организованных групп).

7.3. Сборные экскурсии проводятся без предварительных заявок по расписанию, утвержденному программой Мероприятия, для собравшихся в группу индивидуальных Посетителей.

7.4. Экскурсии для организованных групп проводятся по предварительной записи для Посетителей, желающих вместе посетить экскурсию.

Экскурсии для организованной группы несовершеннолетних проводятся в сопровождении не менее одного взрослого.

7.5. Индивидуальные экскурсии проводятся по предварительной записи для одного или нескольких Посетителей, количество которых определяется программой Мероприятия.

7.6. Для записи Посетителя или организованной группы на экскурсию необходимо обратиться в Музей по электронной почте: tour@zilartmuseum.ru.

7.7. Информация о видах и темах экскурсий, расписание, длительность и количество участников экскурсий устанавливается программой Мероприятия.

7.8. Для посещения экскурсии Посетителю необходимо приобрести входной билет (электронный билет) на Мероприятие и/или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).

7.9. В случае опоздания Посетителя на индивидуальную экскурсию или группы Посетителей на коллективную экскурсию на 30 (Тридцать) минут и более, Посетитель или группа считаются отказавшимися от экскурсии, экскурсионное обслуживание и возврат денежных средств за экскурсионную путевку не производятся.

7.10. В случае опоздания Посетителя на индивидуальную экскурсию или группы Посетителей на коллективную экскурсию менее чем на 30 (Тридцать) минут, Музей вправе сократить время проведения экскурсии соответственно.

7.11. В случае опоздания Посетителя на коллективную экскурсию, опоздавший вправе присоединиться к проводимой экскурсии.

8. Аудиогид

8.1. Если концепция и программа выставочного Мероприятия предусматривают создание фонограммы (звукозаписи) экскурсии (далее – аудиогид, аудиоэкскурсия) для самостоятельного просмотра экспозиции Посетителями, Посетителям предоставляется возможность воспользоваться мобильной электронной версией аудиогида либо взять на прокат оборудование с записанным на него аудиоэкскурсией.

8.2. Мобильную версию электронного аудиогида Посетитель самостоятельно скачивает на свое мобильное устройство по QR-коду, размещенному на Сайте Музея и в зоне кассы Музея и/или при входе в выставочный зал.

8.3. Оформить, оплатить и получить на прокат оборудование с записанным на него аудиогидом Посетитель может в кассе Музея.

8.4. Услуга мобильного электронного аудиогида и/или проката оборудования с аудиогидом может быть предоставлена партнером Музея, информация о котором размещается на Сайте Музея и на информационных носителях в зоне кассы Музея.

9. Посещение Музея и Мероприятий с детьми

9.1. На Посетителей с детьми распространяется порядок входа в здание Музея и на Мероприятия, предусмотренный разделом 5 настоящих Правил.

9.2. Дети допускаются на Мероприятия в соответствии с возрастными ограничениями, установленными программой Мероприятия согласно законодательству,

регулирующему отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и/или развитию.

9.3. Дети в возрасте до 14 (Четырнадцать) лет допускаются для индивидуального посещения выставочных Мероприятий только в сопровождении взрослого.

9.4. На Мероприятия, возраст целевой аудитории которых не ограничен (например, лекции, мастер-классы, кинопоказы, олимпиады, творческие встречи и т.п.), дети в возрасте от 10 (Десять) лет допускаются без сопровождения взрослого. Музей вправе установить более низкий возрастной порог при утверждении программы Мероприятий.

9.5. Вход в здание Музея и на Мероприятия с детскими колясками и детскими средствами передвижения урегулирован пунктами 4.4 и 5.5 настоящих Правил.

9.6. Кормление детей на территории Мероприятия не допускается.

Посетители с детьми до 3 (Трех) лет могут воспользоваться арками для кормления, расположенными на первом этаже Музея между магазином и Залом 1.

9.7. На 1 этаже расположено интерактивное пространство для детей возрастом от 3 (Трех) лет.

Правила пользования интерактивным пространством в кратком изложении размещены при входе в интерактивное пространство, в полной редакции находятся у менеджера интерактивного пространства, а также опубликованы на Сайте Музея.

10. Посещение Музея Посетителями с инвалидностью

10.1. Для организации посещения Музея Посетители с инвалидностью в день посещения Мероприятия могут обратиться к администратору Музея (стойка информации) или заранее по электронной почте: welcome@zilartmuseum.ru.

10.2. Вход в Музей доступен для передвижения на коляске, в Музее имеется лифт, санузел для Посетителей с ограниченными возможностями здоровья.

11. Права и обязанности Посетителей

11.1. В Музее запрещается:

11.1.1. Распивать спиртные напитки и проносить их в здание, употреблять токсические и наркотические средства или психотропные вещества, находиться в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

11.1.2. Курить, потреблять никотиносодержащую продукцию, использовать электронные сигареты и вейпы, в здании Музея, а также менее чем за 15 (Пятнадцать) метров от входа в здание.

11.1.3. Принимать пищу, за исключением точек общественного питания и кормления детей в местах, предусмотренных настоящими Правилами.

11.1.4. Находиться в здании Музея и/или на Мероприятиях с нарушением пунктов 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 настоящим Правил.

11.1.5. Заходить за установленные заграждения, а также в служебные и технические помещения Музея.

11.1.6. Использовать аудиотехнику без наушников и/или с включенными средствами звукоусиления (кроме слуховых аппаратов).

11.1.7. Передвигаться с использованием каких-либо средств передвижения, за исключением инвалидных колясок и детских колясок с учетом положений пункта 5.5 Правил.

11.1.8. Проводить групповые и индивидуальные экскурсии, а также учебные, ознакомительные и другие занятия без заключения договора с Музеем.

11.1.9. Демонстрировать и наносить символику экстремистских и террористических организаций, изображения, направленные на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.

11.1.10. Наносить надписи, расклеивать и распространять печатную продукцию, плакаты, флаеры и другую продукцию информационного или рекламного содержания.

11.1.11. Производить профессиональную кино-, фото- и видеосъемку, а также запись репортажей с использованием аудио- и видеоаппаратуры без соответствующего разрешения Музея.

11.1.12. Использовать здание Музея для занятий предпринимательской, агитационной, рекламной, торговой и любой иной приносящей или не приносящей доход деятельностью без заключения договора с Музеем.

11.1.13. Заряжать мобильные и иные устройства с использованием электрических розеток, за исключением специально предусмотренных для этого мест, оборудованных разъемами USB.

11.1.14. Допускать агрессивное и/или оскорбительное поведение по отношению к другим лицам.

11.1.15. Мусорить и загрязнять Музей или создавать угрозу загрязнения.

11.2. На территории проведения Мероприятия запрещается:

11.2.1. Совершать действия, запрещенные пунктом 12.1 настоящих Правил.

11.2.2. Принимать пищу и напитки, включая воду, за исключение детских Мероприятий; кормить детей, включая грудное вскармливание.

11.2.3. Трогать руками музейные и иные выставочные предметы, витрины и другое выставочное оборудование и конструкциям.

11.2.4. Прислоняться к музейным и иным выставочным предметам, а также к витринам, стендам и к другому выставочному оборудованию, и конструкциям.

11.2.5. Заходить за заграждения, а также в служебные и технические помещения Музея, закрытые для посещения.

11.2.6. Носить сумки и рюкзаки на плече и за спиной.

11.2.7. Громко разговаривать, в том числе по мобильным устройствам.

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

11.2.9. Осуществлять зарисовки любых выставочных предметов и объектов с использованием мольбертов, красок, а также другого специального оборудования и средств без предварительного письменного разрешения Музея.

11.3. Посетитель обязуется:

11.3.1. Приобретать билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные) с соблюдением настоящих Правил.

11.3.2. Пройти через пост охраны и зону досмотра в соответствии с настоящими Правилами.

11.3.3. Предоставлять в зоне контроля для прохода на Мероприятие билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные).

11.3.4. Предоставлять документы, подтверждающие право внеочередного прохода в задние и на Мероприятие, право внеочередного приобретения билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных) и/или право на приобретение Льготных или Бесплатных билетов в соответствии с Правилами приобретения и возврата билетов.

11.3.5. Предоставлять документы, подтверждающие возраст Посетителя, если для посещения Мероприятия установлены возрастные ограничения.

11.3.6. Надеть на руку одноразовый бумажный браслет в случае его выдачи Музеем и/или Организатором Мероприятия и сохранять его до выхода из здания Музея.

11.3.7. Сохранять билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) и кассовый чек, подтверждающий их оплату, а также одноразовый бумажный браслет до выхода из здания Музея.

11.3.8. Находясь в Музее показывать билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) и одноразовый бумажный браслет, в случае его выдачи Музеем и/или Организатором Мероприятия, сотрудникам Музея и другим уполномоченным лицам.

11.3.9. Во время посещения Мероприятия отключить или перевести в бесшумный режим все мобильные устройства.

11.3.10. Обеспечить сохранность номерного жетона из гардероба.

11.3.11. Вернуть арендованное оборудование с аудиогидом перед выходом с Мероприятия и/или здания Музея.

11.3.12. Не наносить ущерб и не создавать угрозу нанесения ущерба музейным и иным выставочным предметам, элементам интерьера, оборудованию и инвентарю Музея и других лиц.

11.3.13. В случае причинения ущерба музейным и иным выставочным предметам,

элементам интерьера, оборудованию и инвентарю Музея и других лиц возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией.

11.3.14. Не оставлять детей и личные вещи без присмотра.

11.3.15. В случае направления Музею жалобы о работе его сотрудников, указывать фамилию, имя, отчество Посетителя, номер телефона и адреса электронной почты, на которую Музей может отправить Посетителю ответ о рассмотрении жалобы, а также все известные Посетителю данные сотрудника Музея, допустившего нарушение прав Посетителя: фамилия, имя, отчество; обстоятельства, послужившие поводом к направлению жалобы; дату, место и время нарушения прав.

11.3.16. При обнаружении безнадзорных предметов немедленного сообщить сотрудникам Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

11.3.17. Выполнять требования сотрудников Музея и охраны по поддержанию общественного порядка и настоящих Правил.

11.3.18. Соблюдать правила входа в здание Музея, на Мероприятие, правила пользования гардеробом и камерой хранения.

11.3.19. Соблюдать настоящие Правила, порядок проведения Мероприятия, общественный порядок, общепринятые этические нормы поведения.

11.4. Посетитель вправе:

11.4.1. Посещать Мероприятия, в том числе в составе экскурсии, если их проведение предусмотрено порядком проведения Мероприятия.

11.4.2. В случаях, предусмотренных настоящими Правилами и Правилами приобретения и возврата билетов, во внеочередном порядке входить в здание Музея, проходить на Мероприятия, приобретать билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные) в кассе и в терминалах продажи билетов.

11.4.3. В случаях, предусмотренных Правилами приобретения и возврата билетов, приобретать Льготные и Бесплатные билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе электронные).

11.4.4. Пользоваться арендованным в Музее оборудованием с аудиоэкскурсией или электронным аудиогидом с помощью собственного мобильного устройства, если предоставление аудиогида предусмотрено порядком проведения Мероприятия, с соблюдением настоящих Правил.

11.4.5. Осуществлять для личного некоммерческого пользования фото- и видеосъемку, аудиозапись, когда это не запрещено правилами, концепцией или программой проведения Мероприятия.

11.4.6. Заряжать мобильные и иные устройства в специально предусмотренных для этого местах, оборудованных разъемами USB.

11.4.7. Осуществлять передвижение по зданию Музея на инвалидных колясках, с использованием детских колясок с учетом положений пункта 5.5 настоящих Правил.

11.4.8. Осуществить возврат билетов, абонементов, экскурсионных путевки (в том числе электронных) в случаях и порядке, предусмотренных Правилами приобретения и возврата билетов и действующим законодательством Российской Федерации.

11.4.9. Оставлять отзывы, жалобы и предложения о работе Музея в книге отзывов и предложений, находящейся на стойке информации, или путем направления письма на электронную почту Музея: info@zilartmuseum.ru.

11.4.10. Направлять в Музей жалобы о работе его сотрудников с указанием фамилии, имени, отчества Посетителя, номера телефона и адреса электронной почты, на которую Музей может отправить Посетителю ответ о рассмотрении жалобы, а также с указанием всех известных Посетителю данных сотрудника Музея, допустившего нарушение прав Посетителя: фамилия, имя, отчество; обстоятельства, послужившие поводом к направлению жалобы; дату, место и время нарушения прав.

12. Права и обязанности Музея

12.1. Музей обязан обеспечить:

12.1.1. Работу кассы и/или терминалов продажи билетов.

12.1.2. Работу гардероба и камер хранения.

12.1.3. Работу стойки информации.

12.1.4. Размещение книги жалоб и предложений, Правил на стойке информации.

12.1.5. Наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с Посетителями, нагрудной таблички с указанием фамилии, имени, отчества и занимаемой должности или подразделения.

12.1.6. Вежливое общение сотрудников Музея с Посетителями.

12.1.7. Возможность арендовать оборудование с аудиогидом или скачать электронную версию аудиогида на мобильное устройство Посетителя в случае, если концепцией и программой Мероприятия предусмотрено предоставление аудиоэкскурсии.

12.1.8. Наличие при проведении выставочных Мероприятий этикеток на русском языке.

12.1.9. Доступность Музея для маломобильных Посетителей и Посетителей с инвалидностью.

12.2. Музей обязан:

12.2.1. Опубликовать на Сайте Музея, разместить на информационных носителях, расположенным на 1 этаже Музея и перед входом в выставочные залы информацию: о режиме работы Музея и проводимых Мероприятиях; изменениях в режиме работы Музея и Мероприятий; правилах посещения Музея, правилах приобретения и возврата билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных); порядке, правилах, концепции, программе проводимого Мероприятия; перечне оказываемых Музеем услуг; порядке, в котором Посетители могут оставить свои отзывы, жалобы и предложения о работе Музея.

12.2.2. Организовать прием, регистрацию, рассмотрение заявлений о возврате билетов, абонементов, экскурсионных путевок (в том числе электронных), направление ответов о рассмотрении указанных заявлений в порядке и сроки, предусмотренные Правилами приобретения и возврата билетов и действующим законодательством Российской Федерации.

12.2.3. Организовать прием, регистрацию отзывов, жалоб, письменных предложений и обращений граждан, а также ответ на обращения в течение 30 (Тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения.

12.3. Музей вправе:

12.3.1. Требовать от Посетителя исполнения настоящих Правил.

12.3.2. Изменять график работы Музея и/или Мероприятий.

12.3.3. Изменять программу Мероприятия.

12.3.4. Остановить вход в Музей и/или на Мероприятие в случае:

– превышения максимально допустимого количества людей для единовременного пребывания в здании, помещении, на Мероприятии;

– превышения количества Посетителей относительно предельной вместимости гардероба (количество мест для хранения вещей);

– угрозы возникновения или возникновения чрезвычайной ситуации.

12.3.5. В целях идентификации Посетителей, пришедших на Мероприятие, выдавать одноразовые бумажные браслеты и требовать от Посетителя надеть их себе и своим детям на руку.

12.3.6. Проверять у Посетителей в зоне контроля и на любой территории Музея билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные) и одноразовый бумажный браслет, в случае его выдачи Музеем и/или Организатором Мероприятия.

12.3.7. Проверять у Посетителей в зоне контроля и на любой территории Музея документы, подтверждающие возраст (при возрастных ограничениях на Мероприятии) или право на приобретение Льготного или Бесплатного билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных).

12.3.8. Требовать от Посетителей без билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронные) и одноразовых бумажных браслетов покинуть Мероприятие.

12.3.9. Отказать Посетителю в посещении Мероприятия, а также приостановить посещение или прекратить посещение Мероприятия без возмещения стоимости билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных) в случае:

– угрозы возникновения или возникновения чрезвычайной ситуации;

– отсутствия у Посетителя одноразового бумажного браслета и билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных), дающего права на посещение

Мероприятия, и кассового чека;

– предъявления Посетителем билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронные), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, и элементам оформления, установленным Музеем, а также поддельных или содержащих исправления;

– непредставление Посетителем документов, подтверждающих возраст (при возрастных ограничениях на Мероприятии) или право на приобретение Льготного или Бесплатного билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных);

– нарушение Посетителем общественного порядка и/или настоящих Правил.

12.3.10. Изъять у Посетителя билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе электронные), формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, и элементам оформления, установленным Музеем, а также поддельные или содержащие исправления;

12.3.11. Требовать от Посетителя, нарушающего настоящие Правила, покинуть Мероприятие и/или здание Музея.

12.3.12. Ограничить доступ к музеиному предмету или иному объекты, выставленному на Мероприятии, или изъять из экспозиции такой предмет или объект в случае:

– неудовлетворительного состояния сохранности;

– необходимости восстановления нормативных показателей температуры и/или влажности воздуха в помещении проведения Мероприятия;

– требования собственника предмета, если предмет предоставлен для экспонирования третьим лицом.

12.3.13. Прекратить или ограничить доступ в здание Музея или отдельные его помещения в случаях проведения государственных мероприятий.

12.3.14. Требовать прекращения проведения в здании Музея какой-либо приносящей или не приносящей доход деятельности, в том числе экскурсий и занятий, письменно не согласованной с Музеем.
