

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МУЗЕЙ В.А. ТРОПИНИНА И МОСКОВСКИХ
ХУДОЖНИКОВ ЕГО ВРЕМЕНИ»

ПРИКАЗ

29.11.2019

№ 102/ОД

**Об утверждении Правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Музей В.А. Тропинина и московских художников его времени"**

В целях реализации прав граждан на участие в культурной жизни и пользовании учреждениями культуры, на доступ к культурным ценностям, в целях обеспечения условий для проведения мероприятий на территории Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музей В.А. Тропинина и московских художников его времени" (далее - Музей), обеспечения сохранности музеиных предметов, а также реализации мер по обеспечению общественной безопасности в Музее приказываю:

1. Утвердить Правила посещения Музея (далее - Правила) (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Заведующему выставочным отделом Поповой А.С. разместить Правила на официальном сайте Музея в разделе - Открытые документы и на доске информации Музея.
3. Руководителям отделов ознакомить сотрудников с настоящим Правилами.
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

О.И.Журавлева

Приложение №1
к приказу ГБУК г. Москвы
"Музей В.А. Тропинина"
от "29" ноября 2019 г. № 102/ОД

Правила посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Музей В.А. Тропинина и московских художников его времени"

1.Общие положения.

1.1.Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Музей В. А. Тропинина и московских художников его времени" (далее - Музей) создан согласно Постановлению Исполнительного комитета Московского городского совета народных депутатов от "24" декабря 1990 г. № 2186. Учредителем Музея является город Москва. Функции и полномочия учредителя Музея в соответствии с федеральными законами, законами города Москвы, нормативными правовыми актами Правительства Москвы осуществляют Департамент культуры города Москвы.

1.2.В здании, являющимся объектом культурного наследия федерального значения XIX века, и на территории Музея не допускается любая деятельность, наносящая ущерб Музею, объекту исторического и культурного наследия федерального значения, а также противоречащая целям и задачам Музея.

1.3.Посетители Музея должны быть взаимовежливыми, бережно относиться к сооружениям, оборудованию, постройкам, иным объектам Музея.

1.4.Настоящие правила являются обязательными для безусловного исполнения всеми лицами, находящимися на территории Музея (далее – Посетители).

1.5.Территорией Музея является здание и дворовая территория, доступные для Посетителей, расположенные по адресу: г. Москва, Щетининский переулок, д. 10 стр. 1.

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.В соответствии со ст. 53 Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" № 3612-1 от 09.10.1992 г., использование в коммерческих целях изображений любых объектов Музея, в том числе, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основе договора с Музеем.

1.8.Посетители, нарушающие установленный настоящими Правилами порядок, могут быть удалены с территории Музея и привлечены

к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.

1.9.В целях предупреждения и пресечения противоправных действий, контроля качества обслуживания Посетителей на территории и в здании 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 на основании статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) устанавливаются приказами директора Музея.

2.3.Информация о режиме работы Музея размещена:

- на официальном сайте Музея (<http://www.museum-tropinina.ru/>);
- на информационных носителях во входных зонах здания Музея.

2.4.В режим работы здания Музея, отдельных выставок 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.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 территории Музея, осуществляется по входным билетам или экскурсионным путевкам (далее - Билет).

3.2.Приобретая билет в Музей, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на 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-tropinina.ru/>).

3.4.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.

3.5.Вход в здания Музея и покупка билетов в кассах Музея осуществляется в порядке общей очереди.

Право ускоренного прохода в здания Музея 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;
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой 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;
- сотрудникам российских государственных музеев и членам ИКОМ;
- инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;
- пожилым людям старше 70 лет;
- посетителям с приобретенными заранее билетами;
- экскурсионным группам с приобретенными заранее путевками;
- беременным женщинам и посетителям с детьми в возрасте до 7 лет включительно;
- членам многодетных семей (граждане РФ) в дни бесплатного посещения для членов многодетных семей (граждане РФ);
- официальным представителям СМИ.

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;
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой 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;
- сотрудникам российских государственных музеев и членам ИКОМ;
- инвалидам 1 и 2 групп и одного сопровождающего лица;
- инвалидам 3 группы с нарушениями в работе опорно-двигательного аппарата и одного сопровождающего лица;
- пожилым людям старше 70 лет;
- беременным женщинам и посетителям с детьми в возрасте до 7 лет включительно;
- официальным представителям СМИ.

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

3.7.На официальном сайте Музея (<http://www.museum-tropinina.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.

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

3.9.При входе в здания Музея посетителю необходимо предъявить по требованию службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

3.10.Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлоискателя, необходимо сообщить об этом сотрудникам Музея до прохождения процедуры осмотра и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения специальных средств.

3.11. Осмотр посетителей на инвалидных колясках осуществляется с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом.

3.12. Посетитель обязан предъявить билет контролеру при входе в зону действия билета (зона проведения выставок), при этом билет гасится контролером и не предполагает повторного использования. Билет сохраняется посетителем на протяжении всего времени осмотра экспозиции и выставок.

4. Порядок обслуживания посетителей.

Индивидуальное посещение основной экспозиции и выставок.

4.1.Индивидуальное посещение включает самостоятельный осмотр посетителем основной экспозиции 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.

Посещение основной экспозиции и выставок с экскурсией.

4.3.Экскурсией является осмотр выставок 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. Групповое посещение музея, позиционируемое как беседа, прогулка, дискуссия, встреча на экспозиции и т.п. также считается экскурсией.

4.4. Экскурсионное обслуживание включает однократный осмотр основной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные на экскурсионной путевке.

4.5. Стоимость экскурсионного обслуживания складывается из стоимости экскурсионной путевки и стоимости входных билетов в зону проведения экскурсии. Экскурсионная путевка действительна только при наличии входного билета.

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

4.7. В случае опоздания организованной группы 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.

4.8. 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.

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

4.10. Оформление экскурсионной путевки обязательно для экскурсионной группы любой численности в целях соблюдения статьи 53 Закона РФ "Основы законодательства Российской Федерации о культуре": "Юридические и физические лица осуществляют туристско-экскурсионную деятельность на объектах культуры только на основе договоров с органами и организациями культуры" во всех случаях независимо от численности экскурсионной группы:

- если экскурсия носит платный или рекламный характер для ее участников, являясь самостоятельной услугой или частью комплекса услуг организатора экскурсии;
- если в публичных источниках информации данное групповое посещение музея позиционируется организатором как экскурсия (прогулка, встреча на экспозиции и т.п.), с указанием даты, времени, темы, ведущего, условий участия (предварительная регистрация и т.п.).

В остальных случаях осмотр экспозиции группой, имеющей признаки экскурсии не рассматривается как экскурсия и не требует оформления экскурсионной путевки.

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

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

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

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

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

Посещение Музея детьми.

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

4.16.На детские мероприятия в мастерской за пределами экспозиции Музея дети старше 10 лет допускаются без сопровождения взрослых.

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

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

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

5. Возврат билетов.

5.1.В случае, если покупатель внес денежные средства в качестве авансовых платежей, и они не использованы или услуга не была оказана, то по заявлению покупателя денежные средства возвращаются.

- Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца и предъявляется документ, удостоверяющий личность (Бланк заявления можно получить у билетного кассира). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

- 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).

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.

Заполненное заявление посетитель передает на точке продаж Музея. Билетный кассир подписывает заявление у главного бухгалтера (в его отсутствие у лиц, наделенных данными полномочиями. Главный бухгалтер передает завизированное заявление директору.

Директор учреждения изучив обстоятельства, указанные в заявлении и рассмотрев подтверждающие документы, ставит свою резолюцию, что является основанием для возврата денег покупателю.

Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте www.primepass.ru/moscow осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка.

Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца. Заявление необходимо отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес сайта www.primepass.ru. (Бланк заявления можно получить у билетного ведущий бухгалтера или скачать с сайта Учреждения). Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Музея стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.

В случаях возврата денежных средств в бухгалтерии Музея составляется акт о возврате денежных сумм покупателям (клиентам) по неиспользованным кассовым чекам (КМ-3) с приложением заявления от покупателя, бланка билета, чека при наличии.

Возврат стоимости билетов производится в Главной кассе музея, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Щетининский пер, д, 10, стр. 1, в кабинете № М 3, в рабочие часы главной кассы: понедельник- пятница, с 10.00 до 18.30 ч.

5.2. 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).

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

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

- форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;
- посетителем не соблюденены сроки подачи заявления на возврат билета;

- установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения посетителями с заявлениями на возврат.

5.5.Порядок возврата электронных билетов и экскурсионных путевок, приобретенных на официальном сайте Музея размещен на сайте (<https://fp.primepass.ru/vozvrat-biletov/>).

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-tropinina.ru/>).

6.4.Предоставлять сотрудникам Музея или уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного прохода в здания Музея и приобретения билетов без очереди.

6.5.Предоставлять сотрудникам Музея в кассе при покупке билетов и на контроле при входе в зону действия билета документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.

6.6.При нахождении на территории Музея предъявлять входной билет/экскурсионную путевку по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея при исполнении ими своих обязанностей.

6.7.При входе в здания Музея предоставить по требованию службы безопасности Музея (при исполнении ими своих обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

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

6.9.Обеспечить сохранность номерка из гардероба и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба.

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

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

6.12. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, 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.

6.13. 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.

6.14. 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.

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

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 аудио экскурсий в наушниках.

7.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музеям 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. Копирование экспонатов, элементов интерьера любым способом на всей территории Музея осуществляются с разрешения Главного хранителя Музея на основании официального запроса.

7.7. При необходимости перемещаться по территории Музея в инвалидной коляске.

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. 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.

7.11.Оставить отзыв о работе Музея в Книге отзывов и предложений, находящейся в кассе Музея, или в электронном виде через форму обратной связи на официальном сайте Музея (<http://www.museum-tropinina.ru/>).

7.12.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 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 цветовых 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):

- длительное 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;
- 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.

8.6.Носить рюкзак за спиной в экспозиционных залах.

8.7.Находиться в верхней и громоздкой 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 (в зависимости от погодных условий в этом перечне возможны изменения).

8.8.Находиться без обуви и одежды.

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

8.10.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.).

8.11.Проносить в экспозиционные 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. Разрешается использование детских колясок, инвалидных колясок, тростей, костылей и других средств реабилитации для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью.

8.12.Принимать напитки, включая бутилированную воду и напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах и пр. на территории экспозиционных и лекционных залов, пишу – на всей территории Музея.

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 письменного согласования с администрацией Музея независимо от того, проводится экскурсия в целях получения дохода ее организатором или бесплатно. Официальным подтверждением согласия Музея является наличие путевки на право проведения экскурсии или согласованного письменного запроса.

8.16.Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии, если осмотр не является согласованной с Музеем экскурсией.

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

8.18.Прослушивать аудио экскурсии через внешние динамики или при помощи громкой связи на мобильных устройствах.

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

- 8.20. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.
- 8.21. Прикасаться к экспонатам, витринам, элементам интерьера и архитектуры использовать их для отдыха (балюстрады, перила, подоконники и др.).
- 8.22. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории Музея, закрытые для посещения.
- 8.23. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов.
- 8.24. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 8.25. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 8.26. Засорять и загрязнять помещения и территории Музея.
- 8.27. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.
- 8.28. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.
- 8.29. Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.
- 8.30. Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.
- 8.31. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Музеем ситуаций.
- 8.32. Находиться на территории Музея с любыми животными, за исключением собак-поводырей, сопровождающих посетителей с нарушениями зрения.
- 8.33. 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. При покупке льготных билетов кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории.
- 9.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей.
- 9.3. Обеспечить наличие во входной зоне Музея информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музеинным 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 системой навигации по зданию Музея с обязательным обозначением нумерации залов, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.
- 9.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке.
- 9.6. Обеспечить доступность здания и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться на кассу в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея в том числе по электронной почте: info@museum-tropinina.ru; полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея (<http://www.museum-tropinina.ru/>).
- 9.7. В зимнее время обеспечить подходы к зданию Музея, 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.
- 9.10. 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.
- 9.11. Предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими Музея информацию, указанную в части четвертой 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, вестибюля 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).

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 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 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.