



**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
КУЛЬТУРЫ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ И ПРИРОДНЫЙ  
ЗАПОВЕДНИК «МУЗЕЙ-УСАДЬБА Л. Н. ТОЛСТОГО «ЯСНАЯ ПОЛЯНА»  
И ЕГО СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ**

Настоящие Правила определяют порядок посещения Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный мемориальный и природный заповедник «Музей-усадьба Л. Н. Толстого «Ясная Поляна», закрепляют правила поведения посетителей на территории Музея-усадьбы Л. Н. Толстого «Ясная Поляна» и его структурных подразделений (далее Музей).

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный мемориальный и природный заповедник «Музей-усадьба Л. Н. Толстого «Ясная Поляна» является особо ценным объектом культурного наследия народов Российской Федерации и находится под охраной государства (согласно Указу Президента РФ № 176 от 20 февраля 1995 года). В связи с этим на него распространяются особые правила содержания и охраны.

Все объекты на территории Музея являются памятниками истории и культуры, входят в состав памятника истории и культуры федерального значения «Усадьба Л. Н. Толстого «Ясная Поляна», XIX век».

Музей осуществляет культурно-просветительское обслуживание посетителей в соответствии с Уставом (*Приложение № 1*), обеспечивает доступ граждан на территорию Музея в установленные часы работы.

**ВРЕМЯ РАБОТЫ МУЗЕЯ**

**Территория заповедника открыта для доступа посетителей ежедневно:**

С 1 ноября по 31 марта – с 9:00 до 17:00, на территории можно находиться до 18:00.

С 1 апреля по 31 октября – с 9:00 до 20:00, на территории можно находиться до 21:00.

**Мемориальные здания открыты для осмотра ежедневно, кроме понедельника.**

Санитарный день в Доме Толстого – последний вторник месяца.

Санитарный день во Флигеле Кузминских – последняя среда месяца.

Посещение мемориальных зданий в период с апреля по октябрь возможно только в составе экскурсионной группы. Проведение экскурсий – с 9:30 до 15:30.

В период с 11 ноября по 30 апреля возможно самостоятельное посещение мемориальных зданий с 10:00 до 15:30, за исключением дней повышенного спроса (каникулы, выходные и праздничные дни).

**Выставка на железнодорожной станции Козлова Засека:**  
вторник – воскресенье с 9:00 до 16:30  
проведение экскурсий: вторник – воскресенье с 9:30 до 15:30  
санитарный день – последняя среда месяца

**Галерея «Ясная Поляна»:**  
среда – воскресенье с 11:00 до 19:00  
проведение экскурсий: среда – воскресенье с 11:00 до 18:00

**Крапивенский краеведческий музей:**  
ежедневно с 9:00 до 17:00  
проведение экскурсий: ежедневно с 9:00 до 15:30

**Усадьба Никольское-Вяземское:**  
ежедневно с 9:00 до 16:00  
проведение экскурсий: ежедневно с 9:00 до 15:00  
санитарный день – последний вторник месяца

**Историко-культурный комплекс на железнодорожной станции Щекино (Ясенки):**  
вторник – воскресенье с 9:00 до 16:30  
проведение экскурсий: вторник – воскресенье с 9:30 до 15:30

## **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Экскурсионное обслуживание осуществляется в рамках маршрутов и программ, установленных Приказом директора Музея, и временных выставок.

Групповое и индивидуальное экскурсионное обслуживание предоставляется на основании предварительной заявки. Заявки принимаются ровно за месяц до интересующей даты по телефону +7 (48751) 76-1-25 со вторника по субботу с 10:00 до 16:00. Заявки, высланные по факсу или электронной почте, не рассматриваются. Не менее чем за 7 дней до экскурсии заявку необходимо подтвердить по тел. +7 (48751) 76-1-25. Без подтверждения заявка автоматически снимается, освободившееся время предлагается другим группам. Оплата бронированной экскурсии осуществляется заранее по безналичному расчету или наличным расчетом в день экскурсии в кассе Музея.

Для оплаты по безналичному расчету необходимо выслать заявку в произвольной форме (с реквизитами) за 14 дней до начала экскурсионного обслуживания на электронную почту [din@yupmus.ru](mailto:din@yupmus.ru) Оплату необходимо производить не позднее, чем за 7 рабочих дней до начала оказания услуги. Если на момент посещения Музея денежные средства не поступят на расчетный счет, оплату за экскурсионное обслуживание необходимо будет произвести в кассе Музея наличными денежными средствами.

В соответствии с особым статусом Музея численность посетителей в экскурсионной группе не превышает 15 человек. Интервал между экскурсионными группами составляет 10 минут. Сборные экскурсии предназначены для одиночных посетителей. Сборные группы комплектуются в кассе Музея в порядке живой очереди. В дни повышенного экскурсионного спроса (каникулы, выходные и праздничные дни) продажа билетов на экскурсии может быть завершена до установленного срока в связи с увеличенным экскурсионным потоком.

Заявки на музейно-педагогические программы принимаются предварительно по телефону +7 (48751) 76-1-10. Прием заявок производится регулярно администратором

отдела по работе со школьниками, формирующим график обслуживания групп. Дата и время проведения музейно-педагогической программы устанавливаются заранее и не могут быть изменены без согласования обеими сторонами. Музейно-педагогическая программа формируется для каждой группы индивидуально, составляется из компонентов, утвержденных директором Музея, и включает музейные услуги (экскурсионные, культурно-образовательные, конные, мастер-классы, квесты и т. д.), оплачиваемые согласно действующему Прейскуранту (*Приложение № 2*). Количественный состав группы определяется администратором отдела по работе со школьниками в соответствии с тематикой, местом проведения занятия и согласуется заранее.

В день экскурсии приезжать необходимо за 10–15 минут до начала экскурсии. В случае опоздания Музей не гарантирует проведение экскурсии. Перед экскурсией руководителю группы необходимо обратиться в кассу Музея, расположенную у входа на территорию усадьбы, для оформления документов об оплате.

**Заявки на конные экскурсии, мастер-классы на конном дворе, обучение верховой езде, предоставление лошади для фото и видеосъемки, верховые прогулки с инструктором** принимаются предварительно, не позднее чем за 1 день до интересующей даты, по телефону секретариата +7 (48751) 76-1-18 или +7 910 585-00-25 со вторника по воскресенье с 10:00 до 16:00. Предварительную заявку необходимо подтвердить в день предоставления услуги за 1 час до назначенного времени по указанному номеру телефона. Неподтвержденная заявка автоматически снимается. В случае обращения без предварительной заявки Музей не может гарантировать предоставления вышеперечисленных услуг. Оплата бронированной услуги осуществляется наличным или безналичным расчетом в кассе Музея в день предоставления услуги.

Катание в экипаже и верхом в поводу может быть предоставлено в день обращения по согласованию с сотрудниками конюшни, оплата данных услуг осуществляется наличным расчетом на месте предоставления услуг.

Дата и время проведения экскурсий и программ устанавливаются заранее и не могут быть изменены без согласования обеими сторонами. В день предоставления услуги необходимо подойти к конюшне строго к назначенному времени, при опоздании более чем на 15 минут Музей не гарантирует предоставление услуги в полном объеме. Количество человек в группе согласуется при подаче заявки и не может превышать установленное максимальное количество: конные экскурсии верхом, верховые прогулки с инструктором – 4 человека, конные экскурсии в экипаже – 6 человек, мастер-класс на конном дворе – 20 человек в одной группе. Дети до 14 лет на верховые прогулки и конные экскурсии верхом не допускаются. Инструктор вправе отказать в предоставлении услуг при нарушении правил техники безопасности при работе с лошадью.

Услуги, предоставляемые отделом мемориальной конюшни, могут быть отменены в связи с неблагоприятными погодными условиями и техническими причинами, о чем заказчик будет предупрежден заранее.

### **ВХОД НА ТЕРРИТОРИЮ МУЗЕЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПО ПРЕДЪЯВЛЕНИЮ**

- входного билета установленного образца, приобретенного в кассе Музея в день посещения; входной билет предполагает однократное посещение экспозиций;
- входного билета, предоставляющего право на бесплатное посещение.

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».

Билеты приобретаются в кассах Музея в день посещения или заранее на официальном сайте Музея ([www.ypmuseum.ru](http://www.ypmuseum.ru)).

Порядок приобретения/возврата билетов на официальном сайте Музея устанавливается Пользовательским соглашением и Правилами (*Приложение № 6*), размещенными на официальном сайте Музея ([www.ypmuseum.ru](http://www.ypmuseum.ru)).

Правила покупки и продажи билетов регламентируются в Положении «О порядке реализации и возврата билетов на услуги и мероприятия, предоставляемые Музеем» (*Приложение № 6*).

Граждане, имеющие право на бесплатное, а также льготное посещение объектов Музея, предъявляют соответствующие документы в кассе, а также по просьбе сотрудников Музея или уполномоченных лиц при входе на территорию Музея и в мемориальные здания. Перечень лиц, имеющих право на льготное посещение основной экспозиции Музея (по льготному входному билету (оплата стоимости билета со скидкой) или по бесплатному входному билету), размещен на официальном сайте Музея ([www.ypmuseum.ru](http://www.ypmuseum.ru)) и на информационных носителях в кассах Музея (*Приложение № 3*).

Лица, предъявившие на контроле билет, приобретенный по льготной цене, либо бесплатный билет, но не имеющие документов, подтверждающих право на эти льготы, на соответствующий объект Музея не допускаются, их билеты возврату или обмену не подлежат.

Каждый билет предоставляет право на посещение объекта Музея в день, указанный в билете.

Стоимость входных билетов всех типов, а также категории граждан, имеющих право на льготное или бесплатное посещение, устанавливаются Приказом директора Музея-усадьбы Л. Н. Толстого «Ясная Поляна» (*Приложение № 3*).

### **АДМИНИСТРАЦИЯ МУЗЕЯ ИМЕЕТ ПРАВО**

- изменять продолжительность работы экспозиций в сторону увеличения или сокращения;
- отказать в обслуживании лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- сократить продолжительность осмотра экспозиции в случае значительного увеличения интенсивности посещения;
- закрыть экспозицию в целом или отдельные залы, в том числе на технические перерывы, в связи с показаниями температуры и влажности воздуха, которые не соответствуют нормам, определенным правилами хранения музейных экспонатов;
- закрыть экспозиции по иным техническим причинам.

Музей не несет ответственности в случае срыва проведения экскурсии в результате возникновения форс-мажорных обстоятельств, а также обстоятельств, при которых невозможно обеспечить безопасность участников экскурсии и/или необходимые условия для ее проведения.

## ПОСЕТИТЕЛИ ИМЕЮТ ПРАВО

- пользоваться всеми предоставляемыми в Музее услугами, установленными прейскурантом;
- получать экскурсионное и безэкскурсионное обслуживание;
- предъявлять претензии и отзывы по качеству обслуживания;
- получать информацию о проводимых в Музее мероприятиях;
- проводить любительскую фотосъемку (для личного пользования, без использования штатива и вспышки) без дополнительных предварительных согласований (без права публикации и тиражирования отснятого материала в коммерческих целях).

Проведение профессиональной фото- и видеосъемки осуществляется только по согласованию с администрацией Музея (отдел по работе с прессой (пресс-служба), тел. +7 (48751) 76-0-73, e-mail: [yp.press@mail.ru](mailto:yp.press@mail.ru)).

## НА ТЕРРИТОРИИ МУЗЕЯ

### Запрещается:

- находиться на территории Музея с оружием (огнестрельным или холодным), колющими предметами и легковоспламеняющимися веществами;
- проносить и распивать спиртные напитки, находиться на территории музея-усадьбы в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, нарушать общественный порядок иным образом;
- курить вне специально отведенных мест;
- проносить на территорию Музея громоздкие вещи (большие сумки, чемоданы, рюкзаки, лыжи, велосипеды), за исключением инвалидных и детских прогулочных колясок;
- передвигаться по центральной части усадьбы на автотранспорте, а также на самокатах, велосипедах, мопедах, роликовых коньках и иных подобных транспортных и спортивных средствах;
- проходить на территорию при несоответствии внешнего вида нормам, принятым в общественных местах;
- выгуливать собак;
- находиться в ночное время на территории Музея;
- находиться на территории Музея без билета или документа, его заменяющего;
- заниматься на территории Музея всеми видами хозяйственной, коммерческой и иной деятельности без согласования с администрацией Музея, в том числе торговлей с рук билетами, открытками, изделиями народных промыслов, другими промышленными и продовольственными товарами; заниматься всеми видами художественной самодеятельности, проведением квест-игр на территории;
- ловить рыбу в прудах, срывать цветы, портить зеленые насаждения, разжигать костры, использовать любые пожароопасные устройства;
- загорать на территории парка, купаться в прудах;
- передвигаться и размещаться на газонах, цветочных клумбах и непредназначенных для прогулок озелененных участках;
- организовывать места для массового приема пищи (пикники), устанавливать туристические палатки и иное туристическое снаряжение;
- производить самовольные раскопки и другие археологические изыскания;

- выбрасывать отходы, в том числе упаковки от пищевых продуктов и стеклянную тару, вне отведенных для этого мест;
- использовать громкоговорящую аппаратуру, пиротехнику, квадрокоптеры;
- осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией Музея, оформленного письменно (*Приложение № 4*);
- заходить в помещения, закрытые для посещения;
- наносить надписи на усадебные сооружения;
- расклеивать и распространять печатную продукцию;
- организовывать любые платные услуги без согласования с администрацией Музея;
- лицам, не являющимся сотрудниками Музея, запрещается проводить экскурсии на территории Музея и в мемориальных зданиях.

### **В МУЗЕЙНЫХ (МЕМОРИАЛЬНЫХ) ЗДАНИЯХ**

#### **Запрещается:**

- находиться в верхней одежде, с рюкзаками, крупными сумками, едой и напитками. Все эти вещи необходимо оставлять в гардеробе;
- находиться без специальной обуви (обувь выдается при входе в здания);
- курить, проносить продукты питания, мороженое, напитки;
- осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования с администрацией Музея (*Приложение № 5*);
- прикасаться к экспонатам, заходить за ограждения;
- посещать музейные (мемориальные) здания с животными.

#### **Обращаем ваше внимание:**

- Перед экскурсией необходимо отключать звук мобильных телефонов.
- Адресовать вопросы и комментарии экскурсоводу следует по окончании экскурсии или во время пауз.
- Любительская видео- и аудиозапись экскурсии может производиться только по согласованию с экскурсоводом и с соблюдением Правил проведения кино-, фото-, видеосъемок на территории Музея (*Приложение № 5*).

Каждый посетитель Музея обязан соблюдать установленные Правила поведения.

Лицо, причинившее вред и материальный ущерб Музею, может быть привлечено к административной или уголовной ответственности, а также обязано возместить ущерб в полном объеме. В случае несогласия лица возместить причиненный ущерб Музей осуществляет свое требование в судебном порядке.

Лица, отказывающиеся соблюдать настоящие Правила, удаляются с территории Музея без возмещения стоимости входного билета.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПОСЕЩЕНИЕ МУЗЕЯ ПО БЕСПЛАТНОМУ БИЛЕТУ**

- Герои Советского Союза, Герои РФ, полные кавалеры Ордена Славы (ст. 7 ФЗ от 15.01.93 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров Ордена Славы»);
- сотрудники центрального аппарата МК РФ;
- инвалиды 1-й и 2-й групп;
- участники и ветераны ВОВ – граждане РФ и стран СНГ\*;
- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;
- сотрудники музеев РФ и члены Международного совета музеев (ICOM);
- лица, сопровождающие посетителей с потерей способности к самообслуживанию, передвижению и ориентации (колясочники, инвалиды 1-й и 2-й группы по зрению);
- сотрудники библиотек;
- журналисты, готовящие материал о Музее;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, находящиеся в детских домах, школах-интернатах;
- лица, находящиеся в государственных социальных учреждениях (дома-интернаты, дома для инвалидов и престарелых);
- члены многодетных семей.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПОСЕЩЕНИЕ МУЗЕЯ БЕЗ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПО БЕСПЛАТНОМУ БИЛЕТУ**

- дети до 18 лет, независимо от гражданства, а также лица, обучающиеся по основным профессиональным образовательным программам;
- участники боевых действий, приравненные к ветеранам ВОВ, – граждане РФ;
- военнослужащие срочной службы РФ;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, ИМЕЮЩИХ ПРАВО НА ПОСЕЩЕНИЕ МУЗЕЯ ПО ЛЬГОТНОМУ БИЛЕТУ**

- учащиеся средних и средне-специальных учебных заведений;
- пенсионеры РФ;
- студенты дневной очной формы обучения вузов РФ и стран СНГ (в том числе иностранные граждане – студенты вузов РФ).

Каждый билет предоставляет право на посещение объекта Музея в день, указанный в билете.

Стоимость входных билетов всех типов устанавливается Приказом директора Музея и отражена в Прейскуранте на предоставление платных услуг.

---

\*Странами СНГ являются: Белоруссия, Молдова, Армения, Азербайджан, Казахстан, Узбекистан, Таджикистан, Киргизия (Украина является наблюдателем и не входит в состав СНГ)

**Приложение № 4**  
*образец заявки на проведение фото- или видеосъемки*

*(оформляется на официальном бланке)*

**Директору музея-усадьбы  
Л. Н. Толстого «Ясная Поляна»  
Е. А. Толстой**

**Уважаемая Екатерина Александровна!**

Просим Вас оказать содействие в организации съемок для программы ..... (телеканал ..... ) на территории Музея и в Доме Л. Н. Толстого для сюжета .....  
Цель/содержание: ..... . Дата: ..... . Предварительное время: ..... .

Состав съемочной группы:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Список аппаратуры:

- 1.
- 2.
- 3.

Аппаратура, используемая для съемок, не является пожароопасной. Осветительное оборудование снабжено защитными фильтрами.

Об особенностях съемок квадрокоптером на территории Музея предупреждены.

Гарантируем предоставление копии ..... (название программы/сюжета) для архива Музея.

Контактное лицо: ФИО, телефон, e-mail

подпись  
печать



**ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ КИНО-, ФОТО-, ВИДЕОСЪЕМОК  
НА ТЕРРИТОРИИ МУЗЕЯ-УСАДЬБЫ Л. Н. ТОЛСТОГО «ЯСНАЯ ПОЛЯНА»**

1. Любительская фотосъемка (без использования штатива и вспышки) на территории усадьбы и в обособленных подразделениях музея разрешается круглогодично: в мемориальном доме Л. Н. Толстого и флигеле Кузминских любительская фотосъемка разрешается в период безэкскурсионного посещения мемориальных зданий, за исключением дней повышенного спроса (канникулы, выходные и праздничные дни), без дополнительных предварительных согласований. Отснятый материал запрещается публиковать и тиражировать в коммерческих целях.

1.1. Проведение фотосъемки не должно препятствовать осмотру экспозиции индивидуальными посетителями и экскурсионными группами.

1.2. Дополнительное время для фотосъемки во время проведения экскурсии не выделяется.

1.3. Фотосъемка экскурсовода во время экскурсии возможна только с личного согласия экскурсовода.

1.4. Во время фотосъемки запрещено использование дополнительного освещения и прочего профессионального оборудования (не более 20 сантиметров в любом из размеров).

1.5. Запрещается применение фотовспышек и моноподов для селфи.

2. Кино-, фото- и видеосъемка на временных выставках, созданных сотрудниками Музея на основе только фондов Музея, разрешена бесплатно. На временных выставках, для которых экспонаты Музеем предоставляют сторонние лица и организации, кино-, фото- и видеосъемка проводится в соответствии с условиями договора, заключенного с правообладателем, и обговаривается отдельно с администрацией Музея.

3. Любительская фото- и видеосъемка с реквизитом и в костюмах, предоставляемых Музеем, оплачивается в кассе Музея согласно действующему Прейскуранту на предоставление платных услуг (фото в крестьянских костюмах в Кучерской избе, на Козловой Засеке, в Крапивне, в Щекине (Ясенки). Костюмированное фото в экипаже, верхом в Конюшне).

4. Постановочные видео- и фотосессии.

4.1. Свадебные видео- и фотосъемки с использованием любительского и профессионального оборудования в мемориальном Доме Л. Н. Толстого, Флигеле Кузминских и в непосредственной близости от них запрещены.

4.2. Иные видео- и фотосъемки на территории Музея возможны только в том случае, если они не мешают индивидуальным посетителям, проведению экскурсий и музейных мероприятий.

4.3. Видео- и фотосъемки на территории Музея с использованием потенциально опасного реквизита (фейерверки, дымовые шашки, гамаки, лестницы, столы, стулья и т. д.) запрещены;

4.4. Видео- и фотосъемка на территории Музея является платной и оплачивается в кассе Музея согласно Прейскуранту на предоставление платных услуг.

5. Профессиональная кино-, фото- и видеосъемка (в т. ч. с использованием беспилотных летательных аппаратов) на территории Музея (в т. ч. в мемориальном Доме Л. Н. Толстого и Флигеле Кузминских) и обособленных подразделениях (Крапивна, Никольское-Вяземское, Пирогово, Покровское) возможна только с разрешения администрации Музея на основании заявки (Приложение № 4).

- 5.1. Заявка на проведение съемки подается на официальном бланке организации за подписью руководителя или в форме письма от физического лица на имя директора Музея не позднее 14 дней до планируемой даты съемки.
- 5.2. Администрация Музея рассматривает заявки от физических и юридических лиц и принимает решение о возможности и целесообразности проведения таких съемок.
- 5.3. Съемки осуществляются на основании подписанной директором Музея заявки по согласованию с главным хранителем Музея и хранителем мемориального Дома Л. Н. Толстого и оплаченного договора.
- 5.4. Разрешение на проведение профессиональной фото- и видеосъемки с использованием беспилотных летательных аппаратов выдается администрацией Музея только в том случае, если указанная работа не будет мешать проведению экскурсий и работе музейных подразделений.
6. Численность съемочной группы в зданиях Музея не должен превышать 5 человек. Не допускается использование телеги и рельсов. Список используемого при съемках оборудования в обязательном порядке согласовывается с представителем отдела по работе с прессой (пресс-служба) Музея.
7. Съемки информационного характера о событиях в Музее и/или освещение деятельности Музея, съемки новостных сюжетов о Музее считаются некоммерческими и проводятся на безвозмездной основе.
8. Администрация Музея не предоставляет возможность для заезда автотранспорта организатора съемок на территорию Музея.
9. Профессиональная кино-, фото- и видеосъемка в мемориальном Доме Л. Н. Толстого проводится без перемещения и размонтировки экспонатов. В других помещениях Музея это допускается в исключительных случаях с письменного предварительного согласования с администрацией Музея.
10. Съемки игровых, документальных фильмов в помещениях и на территории Музея, а также выдача музейных предметов для съемок допускаются в исключительных случаях и письменно согласовываются с администрацией Музея.
11. Съемки, проводящиеся на территории Музея для создания коммерческой кино-, фото- и видеопродукции, считаются коммерческими и являются платными. Стоимость таких съемок согласовывается непосредственно с администрацией Музея и оплачивается согласно Прейскуранту на предоставление платных услуг.
12. Съемки проводятся в дни и часы, установленные Музеем в каждом конкретном случае.
13. Организация (физическое лицо), проводящая съемки, обязуется выполнять меры предосторожности, направленные на обеспечение сохранности территории, музейных предметов, помещений, зданий, соблюдать правила пожарной безопасности, поддерживать чистоту.
14. Профессиональная кино-, фото- и видеосъемка проводится только в сопровождении сотрудника отдела по работе с прессой (пресс-служба) Музея.
15. Сотрудник Музея, назначенный ответственным за проведение съемок, вправе приостановить или запретить съемки (в том числе коммерческие, без компенсации) в случае несоблюдения настоящих Правил и/или условий договора на проведение съемок.
16. Музей имеет право отказать в проведении кино-, фото- и видеосъемок без объяснения причин.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**«О порядке реализации и возврата билетов**  
**на проводимые Музеем экскурсионные и культурно-зрелищные мероприятия»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Устава Музея, Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре», Гражданского кодекса РФ, законодательства о защите прав потребителей и определяет порядок реализации и возврата билетов на проводимые Музеем экскурсионные (далее – Экскурсия), культурно-просветительские или культурно-зрелищные мероприятия (далее – Мероприятия).

**2. Реализация билетов на мероприятия Музея**

2.1. Реализация билетов и абонементов на проводимые Музеем Мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете и абонементе, не допускается (кроме билетов, реализуемых посредством сети Интернет через билетную систему ТаймПэд).

2.2. Реализация билетов и абонементов на проводимые Мероприятия осуществляется Музеем самостоятельно.

**3. Возврат билетов на зрелищные мероприятия Музея**

3.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Музеем Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, возврат билета и абонемента посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством РФ.

3.2. В случае отказа посетителя от посещения Экскурсии или Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 3.1 Положения, посетитель при возврате билета или абонемента имеет право:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения Экскурсии или Мероприятия получить обратно 100 % цены билета или абонемента;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения Экскурсии или Мероприятия получить обратно 50 % цены билета или абонемента.

Возвращенные и обменные билеты или абонементы могут быть реализованы Музеем повторно по своему усмотрению.

3.3. В случае отказа посетителя от проведения Экскурсии или Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 3.1 Положения, менее чем за 3 дня до дня проведения вышеуказанных услуг Музей вправе не возвращать посетителю стоимость билета или абонемента ни полностью, ни частично.

3.4. В том случае, если посетитель решил прервать посещение Мероприятий, предусмотренных программой абонемента, деньги, уплаченные за абонемент, не возвращаются ни полностью, ни частично.

3.5. В случае отмены, замены либо переноса Экскурсии или Мероприятия Музеем, посетителю возмещается полная стоимость билета.

3.6. В случае повреждения, порчи и утраты билета (билетов) или абонеента дубликаты не выдаются и денежные средства не возмещаются.

3.7. Личная негативная оценка конкретных Экскурсий или Мероприятий, экскурсовода или состава артистов не является достаточным основанием для возврата билета. Возможность возврата стоимости билета (билетов) рассматривается директором Музея только в случае, если Экскурсия или Мероприятие не соответствовали заявленной программе.

3.8. При возврате посетителем билета или абонеента на Экскурсию или Мероприятие Музей вправе предложить ему посетить это Мероприятие в другое время или посетить другое Мероприятие, либо вернуть стоимость билета или абонеента.

3.9. Возврат денежных средств производится не позднее 10 рабочих дней со дня обращения посетителя.

Для осуществления возврата билета (билетов) или абонементов, купленных в кассе Музея, посетителю необходимо предъявить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение и т. п.);
- оригинальный билет без повреждений, исправлений и иных свидетельств изменения его внешнего вида;
- при необходимости – копия листка нетрудоспособности (справка или выписка из медицинского учреждения) либо другой документ, подтверждающий уважительные обстоятельства, согласно п. 3.1.

Для осуществления возврата билета (билетов) или абонементов, оплаченных безналичным расчетом, необходимо:

- заявление на возврат (произвольная форма) с указанием полных банковских реквизитов для возврата;
- при необходимости – копия листка нетрудоспособности (справка или выписка из медицинского учреждения) либо другой документ, подтверждающий уважительные обстоятельства, согласно п. 3.1.

Для осуществления возврата билета (билетов) или абонеента (абонементов), оплаченных на официальном сайте Музея (интернет-продажа), необходимо:

- заявление на возврат (форма на сайте);
- при необходимости – копия листка нетрудоспособности (справка или выписка из медицинского учреждения) либо другой документ, подтверждающий уважительные обстоятельства, согласно п. 3.1.

3.10. Расчет возвращаемой суммы осуществляется от номинальной стоимости билета. понесенные затраты посетителя сверх указанной номинальной стоимости Музей не возмещает.

3.11. Посетитель несет самостоятельно и полностью все риски любых возможных описок и опечаток при указании своих платежных реквизитов, а также за выбор обслуживающего банка.

#### 4. Заключительные положения

4.1. Взаимоотношения Музея с посетителями в части, не урегулированной настоящим Положением, регулируются законодательством РФ.

4.2. Настоящее Положение является обязательным к применению для сотрудников Музея, лиц, уполномоченных на реализацию билетов, и для посетителей Музея.

4.3. Музей вправе изменять условия возврата и обмена билетов в любое время в одностороннем порядке в установленных законодательством РФ пределах.

4.4. Положение размещается в помещениях касс Музея, на официальном сайте Музея в сети Интернет и доводится до сведения ответственных сотрудников Музея.

4.5. Разногласия и споры по поводу применения настоящего Положения подлежат разрешению в порядке, установленном действующим законодательством РФ.