

Приложение
к приказу филиала АНО «МДТО»
«Центр истории и культуры транспорта»
от «11» сентября 2026 г. № 248/09

Правила посещения музейного комплекса Музея Транспорта Москвы

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила направлены на обеспечение общественного порядка и безопасности при посещении музейного комплекса Музея Транспорта Москвы филиала Автономной некоммерческой организации «Московская дирекция транспортного обслуживания» «Центр истории и культуры транспорта» (далее – Музей Транспорта Москвы, Музей), улучшение обслуживания граждан (далее по тексту – посетителей), обеспечение сохранности имущества которое включает в себя архитектурно-художественный ансамбль объекта культурного наследия регионального значения на объекте: «Гараж для грузовых машин, 1929-31 гг., арх. К.С. Мельников», а также на обеспечение условий для публичного предоставления посетителям Музея доступа к музейным предметам, музейным коллекциям, транспортным объектам, а также другим предметам и коллекциям, представляющих культурную и (или) историческую ценность для использования в качестве объектов показа, и являются обязательными к безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Музея.

1.2. Территорией музейного комплекса является объект культурного наследия регионального значения на объекте: «Гараж для грузовых машин, 1929-31 гг., арх. К.С. Мельников» (далее – музейный комплекс), расположенный по адресу: Москва, ул. Новорязанская, д. 27, стр. 1 и 3.

К территории музейного комплекса относятся экспозиционные залы, общественные пространства, административные и технические помещения, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли и дворовые территории, передвижные средства, где осуществляется доступное для посетителей экскурсионное обслуживание.

1.3. Настоящие Правила размещены на сайте Музея: www.mtmuseum.ru (далее – официальный сайт).

1.4. Приобретая Билет либо карту программы лояльности, а также проходя на территорию Музея по гостевому (пригласительному) билету, партнёрской или спонсорской квоте, посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил. Лица, нарушающие требования настоящих Правил, удаляются из Музея без возмещения стоимости входного билета и без возмещения стоимости карты программы лояльности за неиспользованный период, а также могут быть привлечены к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации и/или переданы сотрудникам полиции/Росгвардии.

1.5. На территории музейного комплекса действуют настоящие Правила, а также требования, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы. Иные локальные акты Музея, затрагивающие права посетителей, размещаются на официальном сайте Музея.

1.6. Порядок работы и ответственность должностных лиц Музея за обеспечение безопасности музейного комплекса и культуры обслуживания посетителей определяются действующим законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Москвы и локальными нормативными актами АНО «МДТО» и Музея.

1.7. В целях обеспечения безопасности посетителей и сохранности музейного комплекса, в том числе в рамках проведения организационных мероприятий,

направленных на обеспечение антитеррористической защищенности музейного комплекса, на объектах музейного комплекса ведется видеонаблюдение. Использование в коммерческих целях для профессионального использования в целях извлечения прибыли изображений любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основании договора с Музеем.

1.8. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации в службе связей с общественностью управления маркетинга и связей с общественностью Музея (pr@mtmuseum.ru).

2. Режим работы Музея

2.1. Музейный комплекс, включая экспозиционные залы, открыт для посещения в дни и часы, установленные режимом работы.

2.2. Режим работы музейного комплекса устанавливается локальными нормативными актами Музея.

2.3. Информация о режиме работы объектов Музея размещена:

- на официальном сайте Музея;
- на информационных носителях во входных зонах Музея Транспорта Москвы.

2.4. В режим работы музейного комплекса, отдельных выставок и экспозиционных залов могут вноситься изменения – как на постоянной, так и на временной основе.

2.5. Режим работы экскурсионного бюро, билетных касс, сувенирных магазинов и других сервисов Музея может отличаться от режима работы объектов Музея, в которых проходят временные выставки.

2.6. Время начала работы Музея Транспорта Москвы означает открытие объектов музейного комплекса и экспозиционных залов для входа посетителей и начало продажи билетов в кассах. Время окончания работы Музея означает закрытие экспозиционных залов объектов Музея для посетителей.

2.7. Вход посетителей на объекты музейного комплекса Музея Транспорта Москвы и продажа билетов в кассах прекращаются за 1 (Один) час до закрытия музейного комплекса.

3. Вход на объекты музейного комплекса и приобретение билетов

3.1. Вход на объекты музейного комплекса для индивидуального посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Музея Транспорта Москвы, осуществляется по входным билетам, экскурсионным путевкам, абонементом программы «Карта Пробега» (далее – Билет), а также по спискам.

3.2. Приобретая Билет в Музей либо карту программы лояльности, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Музея общественный порядок и установленные Правила.

3.3. Входные Билеты для индивидуального посещения могут быть приобретены посетителями в кассах Музея в день посещения и на официальном сайте Музея или официальных партнеров Музея – заранее или в день посещения.

3.4. Билеты на мероприятия, в том числе на экскурсии, могут быть приобретены посетителями в кассах Музея, на официальном сайте Музея или у официальных партнеров Музея.

3.5. Абонементы программы «Друг Музея» (платные карты «Индивидуальная+1», «Семейная», «Корпоративная» и «Партнерская») могут быть приобретены посетителями и использованы в соответствии с «Правилами пользования программами лояльности «Карта Пробега» и «Друг Музея», утвержденными Музеем и размещенными на официальном сайте Музея.

3.6. Порядок приобретения и возврата Билетов в кассах и на официальном сайте Музея регулируется «Правилами приобретения и возврата входных билетов», утвержденными Музеем и размещенными на официальном сайте Музея, в случае покупки Билетов у официальных партнеров Музея – правилами приобретения и возврата билетных партнеров в части, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации и правилам Музея.

3.7. Музей оставляет за собой право определять особый порядок продажи Билетов на отдельные выставки и мероприятия.

3.8. Льготный Билет является действительным только при наличии у его предъявителя документа, подтверждающего право предъявителя на льготу, а именной Билет при предъявлении документа, удостоверяющего личность предъявителя. Обработка персональных данных посетителя осуществляется в целях исполнения договора об оказании услуг и в соответствии с Политикой обработки персональных данных Музея.

3.9. Вход на объекты музейного комплекса и покупка Билетов в кассах Музея осуществляются в порядке общей очереди, исключая категории граждан, у которых имеется право ускоренного прохода.

Право ускоренного прохода на объекты музейного комплекса предоставляется при предъявлении подтверждающих документов (а в случае отсутствия в них фотографии – в том числе документа, удостоверяющего личность) следующим категориям посетителей:

- Героям Советского Союза и РФ, полным кавалерам ордена Славы (гражданам РФ и стран ЕАЭС);
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы (гражданам РФ);
- ветеранам ВОВ (гражданам РФ и стран ЕАЭС), инвалидам войны (гражданам РФ и стран ЕАЭС), ветеранам боевых действий (гражданам РФ);
- участникам СВО, их супругам и детям в возрасте до 17 лет включительно;
- бывшим несовершеннолетним узникам фашизма;
- посетителям с инвалидностью I или II группы, посетителям с инвалидностью III группы с особенностями опорно-двигательного аппарата, детям с инвалидностью, посетителям на инвалидных колясках и одному сопровождающему лицу (для всех перечисленных категорий);
- людям в возрасте от 70 лет и старше;
- посетителям с приобретенными заранее электронными билетами в период действия сеанса, указанного на билете;
- экскурсионным группам с приобретенными заранее путевками в день проведения экскурсии;
- посетителям – участникам программ лояльности, партнерам и спонсорам.

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 и РФ, полным кавалерам ордена Славы (гражданам РФ и стран ЕАЭС);
- Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации, полным кавалерам ордена Трудовой Славы (гражданам РФ);
- ветеранам ВОВ (гражданам РФ и стран ЕАЭС), инвалидам войны (гражданам РФ и стран ЕАЭС), ветеранам боевых действий (гражданам РФ);
- участникам СВО, их супругам и детям в возрасте до 17 лет включительно;
- бывшим несовершеннолетним узникам фашизма;
- посетителям с инвалидностью I или II группы, посетителям с инвалидностью III группы с особенностями опорно-двигательного аппарата, детям с инвалидностью, посетителям на инвалидных колясках и одному сопровождающему лицу (для всех перечисленных категорий);
- людям от 70 лет и старше;
- участникам программ лояльности — при предъявлении карты (в том числе электронной), а для именных карт — также документа, удостоверяющего личность;
- партнёрам и спонсорам Музея — при предъявлении партнёрской карты либо при наличии посетителя в гостевом списке, согласованном службой по работе с партнёрами Музея.

3.10. Цены на Билеты и услуги музейного комплекса устанавливаются локальными нормативными актами Музея в соответствии с Письмом Минэкономки РФ от 20.12.1995 № 7-1026 «О методических рекомендациях по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары, услуги».

3.11. На официальном сайте Музея и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень категорий лиц, имеющих право на посещение Музея по льготному входному Билету (приобретаемому по льготной цене или бесплатно):

- в любой день работы объектов Музея;
- только в определенные дни и/или часы.

3.12. Льготы на посещение предоставляются только при наличии документа, подтверждающего право на льготу, который необходимо предъявить при покупке Билета в кассе и на контроле вместе с льготным Билетом (в том числе электронным).

3.13. При входе на объекты музейного комплекса посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предъявить личные вещи для осмотра (Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», Закон РФ от 11.03.1992 № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации», Закон г. Москвы от 21.11.2007 № 45 «Кодекс города Москвы об административных правонарушениях», Рекомендации Экспертного совета при Комиссии Московской городской Думы по безопасности «О дополнительных мерах по обеспечению безопасности в местах массового пребывания людей» от 04.02.2011, Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»). Лица, отказывающиеся предъявлять для осмотра имеющиеся при них вещи, на объекты Музея

не допускаются.

3.14. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлодетектора, необходимо сообщить об этом лицам, осуществляющим контроль при входе на объекты Музея (до прохождения процедуры осмотра), и предоставить документ, подтверждающий наличие медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения металлодетектора.

3.15. Осмотр посетителей на инвалидных колясках осуществляется с помощью ручного металлодетектора.

3.16. Посетитель обязан предъявить работнику Музея и/или иному уполномоченному лицу (далее – администратор) Билет и документ, подтверждающий право на льготу (если Билет льготный), и документ, подтверждающий личность (если Билет именной), при входе в каждую зону действия Билета (залы экспозиций, зоны проведения выставок, зоны проведения мероприятий). На контроле Билет гасится администратором и не предполагает повторного использования за исключением случая, указанного в п. 3.17 настоящих Правил.

3.17. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля Билетов посетитель обязан обратиться к администратору для согласования возможности повторного прохода в экспозиционные залы и предъявить входной Билет. К экстренным случаям относятся ситуации, требующие незамедлительного реагирования в связи с угрозой здоровью и/или жизни посетителя или сопровождающих лиц либо иными объективно непреодолимыми обстоятельствами (в том числе оставление в зоне контроля или входной зоне предметов, критически необходимых для дальнейшего пребывания в Музее (лекарственные средства, документы, средства связи и т.п.). Музей оставляет за собой право использовать дополнительные способы идентификации посетителей, временно покидающих экспозицию, в том числе специальные наклейки на одежду или одноразовые браслеты, которые действительны только при предъявлении входного Билета. Повторный вход в экспозиционные залы с поврежденной наклейкой или браслетом либо при отсутствии входного Билета запрещен.

4. Порядок обслуживания посетителей

Индивидуальное посещение экспозиций или выставок

4.1. Индивидуальное посещение предполагает самостоятельный осмотр посетителем экспозиций/выставок без сопровождения экскурсовода.

4.2. Входной Билет с открытым временем прохода дает право однократного посещения зоны действия Билета в день, указанный на Билете.

4.3. Входной Билет с указанием точного времени прохода (сеанса) дает право однократного посещения зоны действия Билета в день и время, указанные на билете. Сеанс – это временной интервал, в течение которого необходимо войти в Музей. Продолжительность осмотра экспозиции/выставки в рамках режима работы Музея не ограничена, если на Билете не указано иное.

4.4. Актуальная информация о видах входных Билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея.

4.5. При индивидуальном посещении можно воспользоваться мультимедиагидом за отдельную плату, согласно утверждённому тарифу.

Мультимедиагид является собственностью Музея. Посетитель обязуется использовать оборудование исключительно по назначению, бережно обращаться с ним и комплектующими. Запрещается передавать мультимедиагид третьим лицам, оставлять его без присмотра, вскрывать корпус, допускать контакт с жидкостями, пищевыми продуктами или снимать защитные аксессуары. В случае повреждения или утраты устройства по вине посетителя, последний возмещает стоимость ремонта или приобретения нового оборудования в полном объёме согласно акту оценки ущерба.

Посещение экспозиций или выставок с экскурсией

4.6. Экскурсией является осмотр экспозиции/выставок в сопровождении экскурсовода Музея. Музей оставляет за собой право считать экскурсией групповой осмотр экспозиции/выставок, сопровождающийся рассказом одного из участников группы об экспонатах по всему маршруту следования группы, с регулярными остановками около экспонатов, независимо от того, носит ли это мероприятие коммерческий характер или нет. Групповое посещение объектов Музея, позиционируемое как беседа, прогулка, дискуссия, встреча в экспозиции и т.п. также считается экскурсией.

4.7. Экскурсионное обслуживание предполагает однократный осмотр экспозиции/выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в экскурсионной путевке.

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

4.9. Стоимость экскурсионного обслуживания для организованных групп складывается из стоимости экскурсионной путевки и стоимости входных Билетов в зону проведения экскурсии. Экскурсионная путевка действительна только при наличии у каждого из членов группы входного Билета.

4.10. Экскурсионная путевка на сборную экскурсию дает право прохода в экспозиционные залы и участия в экскурсии по экспозиции/выставке.

4.11. В случае опоздания организованной группы время проведения экскурсии сокращается. В случае опоздания более чем на 15 минут или неявки группы экскурсия не проводится, услуга Музея считается оказанной, а уплаченные за нее денежные средства не возвращаются.

4.12. 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.

4.13. Лица, не являющиеся работниками Музея, имеют право проводить экскурсии в зданиях Музея только по согласованию со службой экскурсионного бюро Музея и при наличии аккредитации Музея и строго на тему, в день и время, указанные в экскурсионной путевке. При требовании Музея проводить экскурсии с использованием системы радиогuida, лица, не являющиеся работниками Музея, обязаны использовать собственные системы.

4.14. Оформление экскурсионной путевки обязательно для экскурсионной группы любой численности в случаях, если:

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

В остальных случаях осмотр экспозиции группой до 4 (четырёх) человек, имеющий признаки экскурсии (согласно п. 4.6 настоящих Правил) не рассматривается как экскурсия и не требует оформления экскурсионной путевки.

4.15. Музей оставляет за собой право использовать дополнительные способы идентификации экскурсионных групп и экскурсантов.

4.16. Музей оставляет за собой право использовать систему радиогидов при проведении экскурсии. При этом все участники экскурсии обязаны использовать радиогиды. В случае нежелания посетителя использовать радиогид, он вправе отказаться от участия в экскурсии, но возврат денежных средств за экскурсионную путевку не осуществляется.

4.17. Радиогид предоставляется только участнику экскурсии в соответствии с экскурсионной путевкой.

4.18. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий, размещается на официальном сайте Музея.

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

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

4.20. Вход в зону проведения мероприятия начинается не ранее чем за 30 (тридцать) минут до начала мероприятия. Порядок входа на мероприятие может быть установлен Музеем дополнительно.

4.21. Дети до 14 (четырнадцати) лет обязаны находиться под присмотром и в сопровождении взрослых.

4.22. Родители несут ответственность за действия ребёнка во время нахождения на мероприятии.

4.23. Родители могут находиться в зоне ожидания или участвовать в открытых занятиях (по согласованию).

4.24. Фото - и видеосъёмка разрешены только с согласия других родителей.

4.25. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея.

Обслуживание владельцев карт программы лояльности и партнёрских программ.

4.26. Музей осуществляет обслуживание владельцев карт программы лояльности и партнёрских программ в соответствии с видом приобретенной ими карты. Информация о программе и видах карт, а также о предоставляемых каждым видом карты привилегиях, представлена на официальном сайте Музея.

Посещение объектов Музея детьми

4.27. Целевой аудиторией мероприятий, в том числе экскурсий, проводимых на объектах Музея, считаются взрослые, если иное не указано в описании мероприятия на официальном сайте Музея.

4.28. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка или сопровождающие его лица (далее – сопровождающий), они же несут за это ответственность.

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

4.30. Самостоятельное посещение объектов Музея возможно только с 14 (четырнадцати) лет при предъявлении документа, удостоверяющего личность и возраст ребенка.

4.31. На детские мероприятия в лекционных залах за пределами экспозиции Музея и детские концерты дети старше 14 (четырнадцати) лет допускаются без сопровождения взрослых.

4.32. Правила посещения детских занятий в лектории устанавливаются Музеем отдельно и размещены на официальном сайте Музея.

4.33. Родители могут находиться в зоне ожидания или участвовать в открытых занятиях (по согласованию).

4.34. Фото - и видеосъемка с участием других детей разрешены только с согласия их родителей. Дети младше 14 (четырнадцати) лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

4.35. Дети младше 14 (четырнадцати) лет допускаются к участию в экскурсиях по специальным маршрутам только в сопровождении взрослых.

4.36. При посещении Музея с детьми посетители вправе использовать детскую коляску. Коляска должна быть полностью просматриваемой и свободной от сумок, аксессуаров, дополнительного оборудования и элементов (включая крышу, корзину («дно») для вещей). Посетитель обязан предоставить по требованию сотрудника Частной охранной организации (далее – ЧОО) для осмотра коляску без ребенка.

5. Обязанности посетителей объектов Музея

5.1. Соблюдать настоящие Правила посещения, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.

5.2. Выполнять требования работников музейного комплекса, сотрудников ЧОО или иного уполномоченного лица по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.

5.3. Приобретать Билеты для посещения в кассах или на официальном сайте Музея, возвращать Билеты в соответствии с Правилами приобретения и возврата входных билетов, утвержденными Музеем и размещенными на официальном сайте Музея. А также покупать и возвращать билеты у билетных агрегаторов в соответствии с их правилами приобретения и возврата.

5.4. Предоставлять работникам Музея или иным уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного прохода в здания музейного комплекса

и приобретения входных Билетов без очереди.

5.5. Предоставлять документы, подтверждающие право на приобретение льготных Билетов, работникам Музея или иным уполномоченным лицам в кассе при покупке Билета и на контроле при входе в зону действия Билета.

5.6. Предоставлять документы, удостоверяющие личность, работникам Музея или иным уполномоченным лицам на контроле при входе в зону действия Билета (если Билет именной).

5.7. Находясь на территории Музея, предъявлять Билет по требованию работников Музея: администраторов, старших администраторов, сотрудников ЧОО или иных уполномоченных лиц, находящихся при исполнении служебных обязанностей.

5.8. При входе на территорию музейного комплекса пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить личные вещи для осмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

5.9. Сдать в гардероб верхнюю одежду. Вход в экспозиционные залы Музея в верхней одежде и с зонтом-тростью запрещен.

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

5.11. По первому требованию работников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.

5.12. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы Музея, объекты Музея – в течение 15 (Пятнадцати) минут после окончания работы Музея, а в случае окончания мероприятия после времени закрытия Музея – в течение 15 (Пятнадцати) минут после окончания такого мероприятия.

5.13. В случае обнаружения на территории музейного комплекса бесхозных предметов немедленно сообщить об этом работникам Музея или представителям ЧОО и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

5.14. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, экспонатам (объектам показа), интерьерам, зданиям) по вине посетителя, возместить этот ущерб в сумме, указанной по итогам оценки на основании акта о причинении ущерба, составляемого в присутствии посетителя и отчета независимого оценщика (при необходимости). В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.

5.15. При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять указания сотрудников ЧОО и работников Музея, а также сотрудников полиции и других аварийно-спасательных и специальных служб.

5.16. По окончании экскурсии с использованием радиогидов вернуть радиогид экскурсоводу (за исключением одноразовых комплектующих).

5.17. По окончании посещения экспозиционных залов вернуть мультимедиагид, «Сенсорную сумку» (за исключением одноразовых комплектующих), карту-ключ от локера на информационную стойку администратору.

5.18. С целью обеспечения сохранности музейных экспонатов и безопасности посетителей не проносить в экспозиционные залы крупногабаритные предметы. Для их хранения воспользоваться локерами в гардеробе Музея.

Посетитель самостоятельно берет карту-ключ с номером ячейки на информационной стойке у администратора, размещает вещи в ячейке, сохраняет его до конца визита. По окончании осмотра экспозиции посетитель забирает вещи, освобождая ячейку и возвращает карту-ключ с номером ячейки на информационную стойку администратору.

Музей не несет ответственности за сохранность документов, денежных средств, ювелирных изделий и иных ценностей, оставленных посетителем в локере. В случае утери электронного ключа-карты или порчи замка посетитель возмещает Музею стоимость причиненного ущерба в установленном порядке.

5.19. Не оставлять личные вещи без присмотра на территории музейного комплекса.

5.20. Посетитель обязан соблюдать настоящие Правила и нести ответственность за свою жизнь, здоровье, а также за жизнь и здоровье находящихся при нем несовершеннолетних детей. Приобретая билет и проходя на территорию Музея, посетитель подтверждает, что не имеет медицинских противопоказаний для нахождения в залах, ознакомлен с настоящими Правилами и принимает на себя все риски, связанные с возможным причинением вреда здоровью или получением травм вследствие нарушения требований безопасности, собственной неосторожности или действий сопровождаемых им лиц. Музей не несет ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью посетителя или его несовершеннолетним детям по вине самого посетителя или в результате несоблюдения ими настоящих Правил.

6. Права посетителей Музея

6.1. Знакомиться с экспозициями музейного комплекса.

6.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.

6.3. Пользоваться в экспозиции мультимедиагидом.

6.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к коллекциям и экспозиции Музея.

6.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории объектов Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами (пп. 7.2, 7.3, 7.4., 7.7), строго в личных (некоммерческих) целях.

6.6. При необходимости использовать собственные технические средства реабилитации на территории музейного комплекса.

6.7. При посещении Музея с детьми в возрасте до 3 (трех) лет включительно использовать детскую коляску; при этом Музей оставляет за собой право ограничить вход посетителей с колясками в отдельные части экспозиции. Для временного хранения детских колясок в Музее предусмотрены специально отведенные места. За детскую коляску, оставленную без присмотра, Музей ответственности не несет.

6.8. На время посещения Музея воспользоваться бесплатно детской прогулочной коляской и техническим средством реабилитации. Выдача осуществляется при входе в Музей. По завершении осмотра экспозиции выданное оборудование необходимо вернуть к месту выдачи.

6.9. При необходимости пользоваться адаптационными материалами,

предоставляемые музейным комплексом.

6.10. Приобретать сувенирную продукцию на территории музейного комплекса в местах, специально предназначенных для этих целей.

6.11. Оставить отзыв о работе Музея через форму обратной связи на официальном сайте Музея.

6.12. Обжаловать действия (бездействие) работников Музея путем письменного обращения на имя директора Музея в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество посетителя;
- контакты посетителя (для информирования его о результатах рассмотрения обращения);
- подразделение, должность, фамилия, имя работника Музея, чье действие (бездействие) нарушило права посетителя;
- суть и обстоятельства нарушения его прав с указанием даты и времени инцидента.

Обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации. Ответ направляется в письменной форме по указанному в обращении адресу.

7. Запреты для посетителей, действующие на территории музейного комплекса

7.1. Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

7.2. Пересекать установленные ограждения, ограничительные линии, сигнальные ленты и входить в зоны с ограниченным доступом.

7.3. Заходить за витрины, подиумы и другие конструктивные элементы экспозиции, а также залезать на экспонаты, постаменты и инсталляции при отсутствии специально предназначенных для этого ступеней.

7.4. Проникать под экспонаты, музейное оборудование и мебель.

7.5. Прикасаться к экспонатам, предметам мебели и элементам декора руками, одеждой либо любыми предметами, если это прямо не разрешено соответствующими информационными указателями (например, тактильными этикетками).

7.6. Оставлять без присмотра детей дошкольного и младшего школьного возраста; ответственность за действия несовершеннолетних несут сопровождающие их лица.

7.7. Осуществлять фото- и видеосъемку в залах проведения выставок (в том числе в случаях, когда запрет обусловлен защитой авторских прав или соблюдением иных соглашений с третьими лицами) при наличии уведомления о запрете фото- и видеосъемки в экспозиционных залах.

7.8. Осуществлять без согласования со службой связей с общественностью управления маркетинга и связей с общественностью Музея (pr@mtmuseum.ru) профессиональную фото- и видеосъемку, то есть съемку с использованием штатива, дополнительного светового и/или звукозаписывающего оборудования, цветowych шкал, дополнительных источников питания, а также с соблюдением специальных условий подготовки помещений и музейных предметов и экспонатов (объектов показа) для съемки.

7.9. Проводить любые фотосессии без согласования со службой связей с общественностью управления маркетинга и связей с общественностью Музея (pr@mtmuseum.ru) в личных или коммерческих целях, в том числе в рамках работы над творческими проектами. Под фотосессией понимается свадебная, костюмированная, фэшн- и иная постановочная фото- и видеосъемка модели или предмета, проводимая фотографом или оператором (в том числе, если фотосессия осуществляется с использованием мобильного телефона). Музей оставляет за собой право считать фотосессией съемку, обладающую одним из следующих признаков (или совокупностью нескольких):

- длящимся позированием модели перед лицом, осуществляющим фото- и видеосъемку;
- наличием у моделей и лиц, осуществляющих фото- и видеосъемку, сменной одежды, обуви, аксессуаров или других дополнительных атрибутов, с использованием которых последовательно осуществляется съемка;
- длящейся фото- или видеосъемкой принесенного с собой имущества в интерьерах объектов Музея с одной точки обзора;
- четким разделением группы посетителей на модель (моделей) и фотографа / оператора, когда один или несколько посетителей постоянно позируют, другой – снимает его (их) или осуществляет подготовку к съемке (пребывание в залах Музея такой группы в основном заключается в съемке или подготовке к ней).

7.10. Находиться в верхней и громоздкой одежде в экспозиционных и лекционных залах объектов Музея и проносить ее с собой, при наличии на объекте Музея гардероба. К верхней одежде относятся пальто, шубы, дубленки, куртки, меховые жилеты, пуховики, плащи, ветровки, тренчи, парки и другие предметы верхней одежды из любых материалов (в зависимости от погодных условий в этом перечне возможны изменения).

7.11. Находиться без обуви и/или одежды.

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

7.13. Проносить в музейный комплекс любые виды боевого, служебного и гражданского оружия (оружие самообороны (огнестрельное, огнестрельное оружие ограниченного поражения, газовое оружие, механические распылители, аэрозольные и другие устройства, снаряженные слезоточивыми или раздражающими веществами, электрошоковые устройства и искровые разрядники), спортивное оружие (огнестрельное, холодное клинковое, метательное, пневматическое), охотничье оружие (огнестрельное, пневматическое, холодное клинковое, охотничье метательное стрелковое оружие), сигнальное оружие, холодное клинковое оружие, предназначенное для ношения с казачьей формой, а также с национальными костюмами народов Российской Федерации, оружие, используемое в культурных и образовательных целях (оружие, имеющее культурную ценность, старинное (антикварное) оружие, копии старинного (антикварного) оружия, реплики старинного (антикварного) оружия, списанное оружие); игрушки, имитирующие любые виды оружия; колющие, режущие предметы (ножи – в том числе канцелярские, ножницы, мультитулы и т.п.); пиротехнику; легковоспламеняющиеся, ядовитые, отравляющие, красящие, токсичные вещества; квадрокоптеры; парфюмерно-косметическую продукцию в аэрозольной упаковке

с пропеллентом (спреи, шампуни, гели, дезодоранты, лаки и т.п.); велосипеды и самокаты (кроме детских (предусмотрена специальная парковка), ролики, скейтборды, гироскутеры и другие средства передвижения; электрические транспортные средства и иные предметы, которые внешне напоминают запрещенные предметы, указанные в настоящем пункте, или их копии и аналоги и могут нанести вред здоровью посетителей, повредить имущество или помешать нормальной работе Музея; крупногабаритные вещи, сумки, рюкзаки, превышающие допустимые размеры 50х40х45 см и массой более 15 кг; спиртные напитки; пищевые продукты (кроме детских) и напитки, любые жидкости в любой таре, включая бутилированные напитки, напитки в термосах, картонных и пластиковых стаканах, за исключением воды в заводской запечатанной прозрачной пластиковой таре, имеющую заводскую маркировку и объем ёмкости до 0,5 л, музыкальные инструменты; цветы; спортивный инвентарь.

7.14. Проносить в экспозиционные и лекционные залы Музея мокрые зонты, легко бьющиеся предметы, пищевые продукты (кроме детских).

7.15. Разговаривать в экспозиционных и лекционных залах Музея по мобильному телефону.

7.16. Громко разговаривать, кричать, бегать в экспозиционных залах и общественных пространствах музейного комплекса.

7.17. Проводить экскурсии для группы посетителей любой численности без аккредитации Музея и согласования со службой экскурсионного бюро (tickets@mtmuseum.ru), предусмотренных п. 4.13 настоящих Правил, независимо от того, проводится ли экскурсия в коммерческих целях или нет.

7.18. Осуществлять осмотр экспозиции в составе группы, имеющей признаки экскурсии (п. 4.6 настоящих Правил), если осмотр не является согласованной с управлением по работе с посетителями или службой экскурсионного бюро (tickets@mtmuseum.ru) экскурсией.

7.19. Принимать участие в мероприятиях, в том числе экскурсиях, проводимых в экспозиционных и лекционных залах объектов Музея, при отсутствии у посетителя Билета на данное мероприятие.

7.20. Использовать аудиотехнику с включенными средствами звукоусиления, кроме использования технических средств реабилитации, а также петь, танцевать и играть на музыкальных инструментах.

7.21. Наносить ущерб радиогидам, мультимедиагидам и выносить их за территорию Музея (если маршрут этого не предусматривает).

7.22. Наносить ущерб музейным предметам, экспонатам (объектам показа), витринам и элементам интерьера, оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.

7.23. Выносить за территорию музейного комплекса детские прогулочные коляски и технические средства реабилитации Музея и толокары.

7.24. Совершать действия, влекущие за собой механические повреждения, за исключением естественного износа, и вред экспонатам Музея. Прикасаться и прислоняться к экспозиционным конструкциям (витрины, подиумы и т.п.) и элементам интерьера (базам колонн, пьедесталам и т.п.), взбираться на них либо ставить туда личные вещи, за исключением взаимодействия посетителей с тактильными экспонатами с учетом их назначения.

7.25. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории музейного комплекса, закрытые для посещения.

7.26. Использовать розетки для зарядки мобильных устройств и работы электроприборов, за исключением специально выделенных розеток для зарядки мобильных устройств и электрических инвалидных колясок.

7.27. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.

7.28. Находиться на территории музейного комплекса после завершения его работы.

7.29. Засорять и загрязнять помещения и территории музейного комплекса.

7.30. Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды информационных материалов, за исключением материалов, размещаемых Музеем самостоятельно либо размещаемых в рамках договоров с партнёрами и спонсорами по согласованию с коммерческим управлением Музея.

7.31. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.

7.32. Курить (в том числе электронные сигареты), распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, а также находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения. При выявлении признаков состояния опьянения Музей вправе отказать в посещении и/или вызвать сотрудников полиции.

7.33. Передвигаться на роликовых коньках, скейтбордах и иных подобных транспортных средствах, и средствах спортивной тренировки.

7.34. Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением ситуаций, когда на это получено разрешение управления по работе с посетителями и развитию сервиса (service@mtmuseum.ru) Музея.

7.35. На всей территории музейного комплекса запрещено находиться с любыми животными, за исключением собак-проводников, сопровождающих незрячих и слабовидящих посетителей.

7.36. Осуществлять торговлю, распространять Билеты, вести коммерческую, экскурсионную, рекламную и иную деятельность в целях получения доходов без согласования с коммерческим управлением Музея.

7.37. Выносить из сувенирных магазинов Музея неоплаченный товар, самостоятельно вскрывать упаковку товара, повреждать товар, ценники и торговое оборудование.

7.38. Влезать на крышу объектов музейного комплекса.

7.39. Использовать квадрокоптеры в любых целях.

7.40. Оставлять малолетних детей без присмотра.

7.41. Совершать религиозные обряды на территории музейного комплекса.

7.42. Отвлекать работников Музея от исполнения ими своих служебных обязанностей.

8. Обязанности Музея

8.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне объектов Музея в порядке общей очереди. При продаже льготных билетов продавец-кассир, старший продавец-кассир обязан требовать у посетителя предъявления документа,

подтверждающего его право на льготу.

8.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей (кроме летнего периода).

8.3. Обеспечить информирование о порядке и условиях доступа к экспозиции и экспонатам (объектам показа), в том числе:

- о режиме работы музейного комплекса;
- о выставках;
- о временно закрытых залах;
- об оказываемых Музеем услугах;
- о возможностях заказа экскурсии;

— о способах доведения до сведения управления по работе с посетителями Музея (service@mtmuseum.ru) Музея отзывов, замечаний и предложений посетителей о работе Музея.

8.4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации с обязательным обозначением сервисных служб музейного комплекса и помещений общего пользования.

8.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском языке с пояснительным текстом к экспонатам (объектам показа).

8.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для посетителей с особенностями мобильности и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться к администратору или обратиться через официальный сайт Музея.

8.7. Обеспечить посетителей адаптированными материалами в объеме, предусмотренном планом мероприятий по обеспечению доступности.

8.8. Обеспечить вежливое обращение работников Музея с посетителями.

8.9. Обеспечить неприменение к посетителям мер принуждения, за исключением случаев нарушения посетителями настоящих Правил.

8.10. Обеспечить наличие у работников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, бейджа с указанием имени.

8.11. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб посетителей, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 календарных дней со дня электронной регистрации письменного обращения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8.12. В случае использования системы радиогид при проведении экскурсии, обеспечить всех участников экскурсии радиогидами в соответствии с приобретенными экскурсионными путевками.

8.13. При возникновении угрозы жизни и/или здоровью посетителей обеспечить незамедлительный вызов экстренных служб (единый номер 112), организовать оказание первой помощи силами обученных работников до прибытия медицинских работников и обеспечить беспрепятственный доступ экстренных служб к месту происшествия.

8.14. Информировать посетителей о порядке обработки персональных данных путём размещения Политики обработки персональных данных на официальном сайте

Музея, а также обеспечения возможности ознакомления с указанным документом на информационном стенде в зоне приёма посетителей и посредством ссылки на него на Билетах.

9. Права Музея

9.1. Изменять график работы музейного комплекса, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

9.2. Изменить программу лекции, лекторов, исполнителей, концерта, место ретропробега и другие культурно-просветительских мероприятий.

9.3. Любые изменения производятся с уведомлением посетителей через каналы, указанные при приобретении Билета (электронная почта, SMS-сообщение, личный кабинет, официальный сайт Музея), не позднее чем за 24 часа до ранее объявленного времени проведения мероприятия (выставки, лекции, концерта и др.).

9.4. В случае введения режима повышенной готовности, ограничительных мер или возникновения иных обстоятельств, не зависящих от Музея, делающих невозможным проведение мероприятия в очном формате, Музей вправе предложить Посетителю проведение мероприятия в онлайн-формате (дата и время могут быть изменены) либо перенос посещения на другую дату и время в очном формате.

Если Посетитель выбирает онлайн-формат, мероприятие считается состоявшимся надлежащим образом, и возврат стоимости Билета не производится.

Посетитель вправе отказаться от участия, в том числе в онлайн-формате, и потребовать возврата стоимости Билета за вычетом фактически понесённых Музеем расходов на подготовку и организацию мероприятия.

9.5. Приостановить вход посетителей на территорию музейного комплекса и на экспозицию в случаях:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- чрезмерно высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон (при заполняемости свыше 85 % расчетной вместимости, определяемой в соответствии с технической документацией объекта и требованиями пожарной безопасности);

- отсутствия свободных мест или окончания продажи билетов на мероприятие;
- отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.

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

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- отсутствия у посетителя Билета, дающего право посещения музейного комплекса в день обращения или участия в мероприятии;

- предъявления посетителем Билета, внешний вид которого не соответствует утвержденному Музеем (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены);

- предъявления посетителем поддельного Билета;
- предъявления посетителем Билета, приобретенного у лица, не уполномоченного Музеем на реализацию билетов;

- отсутствия у посетителя кассового чека об оплате Билета;

- предъявления посетителем Билета, по которому уже был осуществлен проход;
- нахождении посетителя в состоянии с признаками алкогольного, наркотического опьянения;
- предъявления посетителем Билета категории «Взрослые, сопровождающие посетителей с инвалидностью I или II группы, детей с инвалидностью, посетителей на инвалидных колясках» в отсутствие лица, которое посетитель должен сопровождать;
- несоответствия посетителя категории, указанной на билете;
- несоответствия сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, удостоверяющем личность;
- нарушения посетителем настоящих Правил;
- агрессивного или оскорбительного поведения посетителя по отношению к другим посетителям и/или работникам Музея, сотрудникам ЧОО и иным уполномоченным лицам выраженного в том числе в угрозах, ругательствах, расистских и ксенофобских замечаниях; дискриминации по признакам возраста, состояния здоровья, пола или религиозно-этнической принадлежности, либо в применении физической силы.

9.7. Ограничить доступ посетителей к экспозиции и экспонатам (объектам показа), находящимся на территории объектов Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- решения собственников Объектов, находящихся в Музее на правах аренды или на иных законных основаниях;
- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов и экспонатов (объектов показа);
- проведения реставрационных или ремонтных работ;
- необходимости соблюдения особых условий хранения музейных предметов и экспонатов (объектов показа) в фондохранилище Музея;
- выдачи музейных предметов и экспонатов (объектов показа) на другие временные выставки;
- проведения в залах с отдельным входом выставок или мероприятий, вход на которые осуществляется по специальным Билетам (при отсутствии у посетителя такого Билета).

9.8. Закрыть для посетителей объекты Музея или часть их территории при проведении на них государственных мероприятий и/или на основаниях, предусмотренных Федеральным законом от 27.05.1996 № 57-ФЗ «О государственной охране».

9.9. Реализовывать именные Билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

9.10. При контроле Билетов требовать у посетителей с льготными Билетами документ, подтверждающий их право на льготу; с именными билетами – документ, удостоверяющий личность.

9.11. Музей вправе не допустить посетителя при предъявлении Билета, вызывающего сомнения в подлинности, внешний вид которых не соответствует утвержденному Музеем (в том числе – с внесенными исправлениями, пометками; отсутствием обязательных реквизитов, предусмотренных законодательством; с исправленным или заклеенным указанием цены), или Билеты, приобретенные у лиц,

не уполномоченных Музеем на реализацию Билетов, и передать Билет уполномоченному представителю Музея для проверки. Изъятие Билета у посетителя осуществляется исключительно в порядке, предусмотренном законодательством.

9.12. Прекратить проведение на территории музейного комплекса мероприятия (в том числе экскурсии), несогласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к проведению мероприятия, в том числе:

- при отсутствии у ведущего документа, подтверждающего его право на проведение экскурсии или занятий на территории объектов Музея для группы посетителей;
- при отсутствии документа, подтверждающего аккредитацию ведущего при Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
- при превышении установленной численности экскурсионной группы;
- при несоответствии фактического места проведения экскурсии теме экскурсии, указанной в экскурсионной путевке;
- при несоответствии информации, указанной в заявке на проведение мероприятия, фактической ситуации.

9.13. Выделить в зале проведения мероприятия специальные места для глухих и слабослышащих посетителей с обеспечением беспрепятственного обзора в случае, если предусмотрен перевод мероприятия на жестовый язык.

9.14. Музей оставляет за собой право в периоды высокой посещаемости ограничить внеочередной вход на объекты Музея посетителей по Билетам, купленным в кассах Музея в день посещения. Наличие у посетителя бесплатного билета на акции и мероприятия с бесплатным входом не дают ему права входа в здания Музея без очереди.

10. Правила пользования гардеробом

10.1. Гардероб предназначен для хранения верхней одежды посетителей.

10.2. Гардероб работает только в часы работы Музея.

10.3. Вещи в гардероб принимаются только в чистом виде.

10.4. Запрещено самостоятельно заходить в помещение гардероба.

10.5. Прием вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона. Посетитель обязан обеспечить сохранность номерного жетона.

10.6. Запрещено оставлять вещи на стойке гардероба без получения номерного жетона. В случае утраты номерного жетона возврат вещей может быть осуществлён только на основании письменного заявления и при предъявлении документа, позволяющего идентифицировать личность, либо по иным доказательствам принадлежности вещи посетителю, в присутствии работника Музея.

10.7. Багаж, пакеты, рюкзаки и сумки, продукты питания на хранение в гардероб не принимаются.

10.8. Музей не несет ответственность за сданные вместе с верхней одеждой в гардероб ценные вещи (ключи, деньги, мобильные телефоны, проездные билеты, документы и т.п.) в случае неуведомления работника гардероба об этом, а также любые иные вещи, оставленные без присмотра.