

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Федерального государственного
бюджетного учреждения культуры
«Государственный музей Л.Н.Толстого»
В.И. Толстой

Приказ от 31.07.2025 № 194



Правила посещения Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей Л. Н. Толстого»

Термины и определения

Музей — Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого», включая филиалы и выставочные площадки (структурные подразделения), входящие в музейный комплекс.

Посетители — лица, пришедшие на территорию Музея с целью ознакомления с музейными коллекциями, экспозициями, выставками, а также для участия в музейных мероприятиях, программах или использования предоставляемых Музеем услуг.

Аудиогид — фонограмма, используемая для самостоятельного знакомства с экспозицией Музея, выставкой или местностью, а также устройство для её воспроизведения.

Радиогид — это система для акустического сопровождения экскурсий, состоящая из передатчика с микрофоном и приёмника с наушником.

Билет — официальный документ (бумажный или электронный), подтверждающий право входа одного лица (группы лиц) на территорию Музея для осмотра экспозиций, выставок и участия в музейных мероприятиях(программах) в установленные сроки и на определенных условиях.

1. Общие положения

1.1. Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей Л. Н. Толстого» включает в себя:

филиалы:

- Мемориальный музей памяти Л.Н. Толстого «Астапово» (399870, Липецкая обл., р-н Лев Толстовский, с/п Лев-Толстовский сельсовет, п. Лев Толстой, ул. Привокзальная, д.12);
- Культурный центр им. Л.Н. Толстого (357400, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Ленина, д.7).

выставочные площадки:

- Литературный музей (г. Москва, ул. Пречистенка, д. 11/8);
- Толстовский центр на Пятницкой – 12 (г. Москва, ул. Пятницкая, д.12);
- Музей-усадьба Л.Н. Толстого в Хамовниках (г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 21);
- Мультимедийная выставка «Лев Толстой. Война и мир. Ожившие страницы» (г. Москва, проспект Мира, д. 119, павильон № 61, ВДНХ).

В Музее работают лекторий, детский центр.

1.2. К территории Музея относятся экспозиционные залы, лестницы, коридоры, рекреационные и сервисные зоны, вестибюли и дворовые территории, доступные для посетителей.

При допустимости применения настоящие Правила в равной степени распространяются на помещения внутри зданий и на территории дворовых площадок.

1.3. Цены на входные билеты и цены на услуги Музея утверждаются приказами генерального директора Музея. Льготные категории посетителей, порядок предоставления льгот на билеты и услуги Музея утверждены в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Информация о стоимости билетов и льготных категориях посетителей содержится на сайте <https://tolstoymuseum.ru/> и размещается на информационных носителях в местах, доступных и удобных для ознакомления.

1.4. В целях обеспечения безопасности посетителей и сохранности Музея как объекта культурного наследия, в том числе в рамках проведения организационных мероприятий, направленных на обеспечение антитеррористической защищенности Музея, на всей территории Музея ведется видеонаблюдение.

1.5. Использование в коммерческих целях, в том числе для публикации в социальных сетях, изображений любых объектов Музея, полученных путем фото-, кино- и видеосъемки, возможно только на основании договора с Музеем.

1.6. Осуществление фото- и видеосъемки представителями средств массовой информации осуществляется по предварительной аккредитации в пресс-службе Музея.

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

1.8. Настоящие Правила распространяются с учетом специальных положений, действующих на территории конкретного объекта (режима работы, порядка обслуживания посетителей) и уточняющих отдельные положения настоящих Правил.

1.9. 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.

2. Режим работы Музея

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

2.2. Режим работы Музея устанавливается приказами генерального директора Музея.

2.3. Информация о режиме работы Музея размещена:

- на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru/>);
- на информационных носителях во входных зонах Музея.

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

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

2.6. Вход посетителей в здание Музея и продажа билетов в кассах 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, экскурсионным путевкам, абонементом.

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 и на официальном сайте Музея – заранее или в день посещения (<https://tolstoymuseum.ru/>).

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

3.5. Порядок реализации, возврата Билетов и переоформления именных Билетов в кассах и на официальном сайте Музея регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенном на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru/>).

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

3.7. Билет является действительным только при наличии у его предъявителя кассового чека (в электронном или бумажном виде) об оплате Билета и документа, подтверждающего право предъявителя на льготу (если билет льготный); в случае отсутствия в этом документе фотографии – документа, удостоверяющего личность (как и в случае, если билет именной).

3.8. Вход в здания Музея и покупка Билетов в кассах Музея осуществляются в порядке общей очереди.

3.9. Цены на Билеты и услуги Музея, согласно ст. 52 "Основ законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), устанавливаются Музеем самостоятельно, на основании приказа (-ов) генерального директора Музея, с учетом рекомендаций Минэкономки РФ (Письмо от 20 декабря 1995 г. №7-1026 «О методических рекомендациях по формированию и применению свободных цен и тарифов на продукцию, товары, услуги»).

3.10. На официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru/>) и на информационных носителях в кассах Музея размещен перечень категорий лиц, имеющих право на посещение постоянной экспозиции Музея по льготному входному Билету (приобретаемому по льготной цене или бесплатно):

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

3.11. Льготы на посещение предоставляются только при наличии документа, подтверждающего право на льготу (а в случае отсутствия в этом документе фотографии – и документа, удостоверяющего личность), который необходимо предъявить при покупке Билета в кассе и на контроле вместе с льготным Билетом (в том числе электронным).

3.12. При входе в здания Музея посетителю необходимо пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить личные вещи сотрудникам службы безопасности Музея для проверки. Лица, отказывающиеся предоставлять для проверки имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

3.13. Посетителям, использующим кардиостимуляторы или другое медицинское оборудование, чувствительное к воздействию металлодетектора, необходимо сообщить об этом сотруднику службы безопасности Музея, осуществляющему контроль при входе в здание Музея (до прохождения процедуры осмотра), и предоставить документ, подтверждающий наличие

медицинского оборудования. После этого посетитель может пройти осмотр без применения металлодетектора.

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

3.15. Посетители, по состоянию здоровья использующие специальные средства для передвижения (трости, костыли, инвалидные коляски и т. д.), обязаны предоставить их сотрудникам войск национальной гвардии или службы безопасности Музея для проверки.

3.16. Досмотровые мероприятия, приведенные в настоящих Правилах, направлены на обеспечение антитеррористической защищенности Музея. Если посетитель не согласен с их применением и выполнением, ему будет отказано в допуске в здание Музея.

3.17. Посетитель обязан предъявить контролеру Билет и документ, подтверждающий право на льготу (если Билет льготный), и документ, удостоверяющий личность (если Билет именной), при входе в каждую зону действия Билета (залы постоянной экспозиции, зоны проведения выставок, зоны проведения мероприятий). Если в документе, подтверждающем право на льготу, нет фотографии, посетитель обязан предъявить и документ, удостоверяющий личность. Контролер также вправе попросить посетителя предъявить кассовый чек об оплате Билета. На контроле Билет гасится контролером и не предполагает повторного использования.

3.18. В случае экстренной необходимости возвращения во входную зону после прохождения контроля Билетов посетитель обязан обратиться к контролеру для согласования возможности повторного прохода в экспозиционные залы и предъявить входной Билет. 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 посещения Музея

4.1. Посетители должны быть вежливы, бережно относиться к экспонатам и оборудованию Музея, а также к зданиям, сооружениям, помещениям на территории Музея, выполнять требования настоящих Правил.

4.2. Индивидуальное посещение предполагает самостоятельный осмотр посетителем постоянной экспозиции и/или выставок без сопровождения экскурсовода.

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

4.4. 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 здание Музея. Продолжительность осмотра экспозиции в рамках режима работы Музея не ограничена, если на Билете не указано иное.

4.5. Актуальная информация о видах входных Билетов и зонах их действия размещается на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

4.6. Допускается любительская фото- и видеосъемка экспозиции индивидуальными посетителями на фотоаппараты и иные электронные устройства без использования дополнительных средств освещения и иной специальной аппаратуры (осветительных приборов, штативов, сменных объективов, софитов, светоотражающих экранов, другого оборудования и специального реквизита), за исключением мест или объектов, специально обозначенных информацией о запрете съемки (инфографика или текстовое предупреждение). При этом, использование фото и видео, полученных

во время любительской съемки, возможно только для личного архива. Иные случаи использования полученных фото и видео – в соответствии с п. 1.5. настоящих Правил.

4.7. Фото- и видеосъемка с использованием дополнительной аппаратуры и оборудования разрешается при условии согласования с администрацией Музея. При этом Администрация Музея по своему усмотрению вправе устанавливать плату за фото- и видеосъемку.

Видеосъемка экскурсий и интерактивных программ индивидуальными посетителями запрещена.

4.8. Посетителям Музея за отдельную плату могут быть оказаны услуги «аудиогид» или «радиогид» (при наличии).

Посещение постоянной экспозиции и выставок с экскурсией

4.9. Экскурсией является осмотр постоянной экспозиции и/или выставки одним посетителем или группой посетителей в сопровождении экскурсовода. Музей оставляет за собой право считать экскурсией 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, носит это мероприятие коммерческий характер или нет. Групповое посещение Музея, позиционируемое как беседа, прогулка, дискуссия, встреча в экспозиции и т.п., также считается экскурсией.

4.10. Экскурсионное обслуживание предполагает однократный осмотр постоянной экспозиции или выставки в сопровождении экскурсовода в день и время, указанные в экскурсионной путевке.

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

4.12. Экскурсионная путевка дает право прохода в экспозиционные залы и участия в экскурсии. Приобретать входные билеты к путевке не требуется.

4.13. 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 уплаченные за нее денежные средства не возвращаются.

4.14. 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.

4.15. Лица, не являющиеся сотрудниками Музея, могут проводить экскурсии и занятия только по согласованию с администрацией Музея и в соответствии с Правилами бронирования и проведения групповых экскурсий и самостоятельных занятий лицами, не являющимися сотрудниками Музея; эти правила устанавливаются Музеем отдельно и размещаются на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

4.16. Согласно ст. 53 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) юридические и физические лица осуществляют туристско-экскурсионную деятельность на объектах культуры только на основе договоров с органами и организациями культуры. Оформление экскурсионной путевки обязательно для экскурсионной группы любой численности.

4.17. Лицо, проводящее экскурсию и не являющееся сотрудником Музея, обязано предъявить по требованию сотрудников Музея экскурсионную путевку и подтверждающий документ (аккредитационную карту, членский билет или удостоверение установленного образца, а в случае отсутствия в этом документе фотографии – и документа, удостоверяющего личность).

4.18. Музей оставляет за собой право использовать дополнительные способы идентификации экскурсионных групп и экскурсантов, в том числе специальные наклейки на одежду. В процессе проведения экскурсии экскурсовод имеет право потребовать от посетителей без наклеек, чтобы они

покинули экскурсионную группу, если ее численность превышает допустимую для безопасности экспонатов и посетителей, или поведение посетителей без наклеек мешает участникам экскурсии.

4.19. Информация о видах и темах экскурсий, а также о порядке бронирования и оплаты экскурсий размещается на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

Посещение экскурсий по специальным маршрутам

4.20. В теплое время года Музей проводит экскурсии по специальным маршрутам, совмещающим осмотр достопримечательностей, находящихся на улице (в окрестностях Музея), и постоянной экспозиции в здании Музея.

4.21. Во время участия в той части экскурсии, которая проходит на улице, посетители обязаны соблюдать общественный порядок, правила дорожного движения и не отделяться от группы.

4.22. Дети младше 14 лет допускаются к участию в экскурсиях по специальным маршрутам только в сопровождении взрослых. Родители или другие сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах участия в таких экскурсиях и нести ответственность за соблюдение этих правил детьми.

4.23. При проведении уличных экскурсий с посещением Музея, в случае неблагоприятных погодных условий, Музей вправе перенести уличную экскурсию в помещение Музея. При отмене экскурсии по инициативе Музея возврат экскурсионных путевок регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенным на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>); при проведении экскурсии в здании Музея возврат экскурсионных путевок не осуществляется.

Посещение лекций, концертов и других мероприятий

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

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

4.26. Информация о времени, дате, темах мероприятий размещается на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

Посещение Музея детьми

4.27. Дети младше 12 лет допускаются в экспозиционные залы для индивидуального посещения, участия в детской экскурсии или других детских и семейных мероприятиях только в сопровождении взрослого.

4.28. Дети младше 14 лет допускаются к участию в экскурсиях по специальным маршрутам только в сопровождении взрослых.

4.29. На детские мероприятия и детские концерты дети старше 10 лет допускаются без сопровождения взрослых.

4.30. Родители или другие сопровождающие лица обязаны проинформировать детей о правилах посещения Музея и нести ответственность за соблюдение детьми этих правил.

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

4.32. Решение об участии детей в мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей, принимают родители ребенка или другие сопровождающие его лица, они же несут за это ответственность.

4.33. Музей оставляет за собой право вносить изменения в порядок посещения детьми отдельных детских мероприятий, а также запрещать участие детей в некоторых мероприятиях, ориентированных на взрослых посетителей.

4.34. Правила посещения занятий Детского центра «Улей» устанавливаются Музеем отдельно и размещены на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

5. Посетители Музея обязаны:

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

5.2. Выполнять требования сотрудников Музея по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил посещения.

5.3. Приобретать для посещения Музея Билеты (в порядке общей очереди в кассах Музея или на официальном сайте Музея), возвращать Билеты и переоформлять именные Билеты в соответствии с Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенным на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).

5.4. Предоставлять сотрудникам Музея или иным уполномоченным лицам документы, подтверждающие право ускоренного прохода в здания Музея и приобретения входных Билетов без очереди.

5.5. Предоставлять документы, подтверждающие право на приобретение льготных Билетов (а в случае отсутствия в этих документах фотографий – предъявлять и документы, удостоверяющие личность), сотрудникам Музея в кассе при покупке Билета и на контроле при входе в зону действия Билета.

5.6. Предоставлять документы, удостоверяющие личность, сотрудникам Музея на контроле при входе в зону действия Билета (если Билет именной).

5.7. Находясь на территории Музея, предъявлять Билет по требованию сотрудников Музея: музейных смотрителей, администраторов, контролеров, сотрудников службы безопасности Музея, находящихся при исполнении служебных обязанностей.

5.8. При входе в здания Музея пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить личные вещи сотрудникам войск национальной гвардии или службы безопасности Музея для проверки. Лица, отказывающиеся предоставлять для проверки имеющиеся при них вещи, в Музей не допускаются.

5.9. Сдать в гардероб верхнюю одежду и поместить в камеры хранения сумки, рюкзаки, портфели, кейсы, пакеты, зонты и другие личные вещи, габариты которых превышают 30×40×20 см. Вход в экспозиционные залы Музея с вещами, размеры которых превышают 30×40×20 см и которые не могут быть сданы в камеры хранения из-за своего размера (более 30×40×55 см) или особой ценности, запрещен.

5.10. Обеспечить сохранность номерка из гардероба, ключа от ячейки камеры хранения и нести ответственность в случае их утери. Потерявшему номерок или ключ посетителю необходимо обратиться к сотруднику гардероба или к администратору за стойкой информации.

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

5.12. Во время посещения экскурсии прикрепить к одежде на видном месте опознавательный знак участника экскурсии, предоставленный Музеем, и сохранять его до конца экскурсии.

- 5.13. Во время участия в экскурсиях по специальным маршрутам на улице соблюдать общественный порядок, правила дорожного движения и не отделяться от группы.
- 5.14. По первому требованию сотрудников Музея прекратить проведение экскурсии, если она не согласована в установленном порядке с Музеем.
- 5.15. Покинуть экспозиционные залы к моменту окончания работы 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.
- 5.16. Не оставлять личные вещи без присмотра на территории Музея.
- 5.17. В случае обнаружения на территории Музея бесхозных предметов немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам службы безопасности Музея или администратору за стойкой информации Музея и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.
- 5.18. В случае причинения материального ущерба Музею (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить этот ущерб в сумме указанной экспертной комиссией по итогам оценки. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Музей вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.
- 5.19. При возникновении чрезвычайных ситуаций, а также в случае реализации Музеем мер, направленных на обеспечение антитеррористической и пожарной безопасности, неукоснительно следовать требованиям сотрудников службы безопасности Музея, а также других сотрудников Музея и иных лиц, обеспечивающих эвакуацию посетителей.
- 5.20. При выявлении на территории Музея признаков возгорания или задымления немедленно сообщить об этом музейным смотрителям, сотрудникам службы безопасности Музея или администратору за стойкой информации Музея.
- 5.21. По окончании экскурсии с услугой «радиогид» устройство радиогид подлежит обязательному возврату экскурсоводу, администратору или в кассу Музея (за исключением одноразовых комплектующих).
- 5.22. Посещение экспозиционных залов на велосипедах, самокатах, скейтбордах, гироскутерах и иных средствах передвижения не допускается.
- 5.33. При посещении экспозиционных и выставочных залов посетителям рекомендуется сдать верхнюю одежду в гардероб.

На территории Музея запрещается:

- 5.34. Разводить костры, использовать любые пожароопасные устройства, выбрасывать промышленные и бытовые отходы.
- 5.35. Вырубать или повреждать деревья, кустарники и другие зелёные насаждения, осуществлять заготовку и сбор всех видов растительности, если это не предусмотрено программой мероприятия.
- 5.36. Ходить и располагаться на газонах, цветочных клумбах и не предназначенных для прогулок озеленённых участках, организовывать пикники.
- 5.37. Приносить с собой и распивать алкогольные и слабоалкогольные напитки, а также любые напитки в стеклянной посуде. Появляться в нетрезвом состоянии: находиться в состоянии алкогольного, наркотического, иного вида токсического опьянения.
- 5.38. Засорять территорию бытовыми отходами.
- 5.39. Нарушать общественный порядок.

- 5.40. Прикасаться, перемещать и другим образом воздействовать на экспонаты, а также на оборудование и инвентарь Музея, за исключением случаев, когда подобный контакт с предметами прямо разрешен Музеем.
- 5.41. Заходить за ограждения и заграждения, а также на территории и в помещения, закрытые для посещения или имеющие таблички «Служебный вход», «Для служебного пользования».
- 5.42. Заходить в здания, помещения и экспозиционные залы с крупногабаритным багажом.
- 5.43. Заходить в экспозиционные залы с продуктами питания и напитками, а также в грязной или пачкающей одежде, с предметами, которые могут испачкать посетителей, сотрудников или имущество Музея.
- 5.44. Вести фото- и видеосъемку в местах, специально обозначенных информацией об ограничении съемки.
- 5.45. Проносить и носить огнестрельное, газовое, пневматическое, колющее, режущее, холодное и другие виды оружия, а также взрывные устройства, легкобьющиеся, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, пиротехнику и газовые баллончики.
- 5.46. Принимать пищу и употреблять напитки в экспозиционных залах, за исключением питьевой воды.
- 5.47. Расклеивать и раздавать объявления и иные рекламно-информационные материалы.
- 5.48. Причинять ущерб зданиям, музейному оборудованию, экспонатам, музейным предметам, элементам интерьера и инвентарю.
- 5.49. Проводить экскурсии без оформления экскурсионного билета.
- 5.50. Вести коммерческую, рекламную и иную деятельность без согласования с администрацией Музея.
- 5.51. Проходить на территорию Музея с любыми животными за исключением собак-проводников, сопровождающих посетителей с нарушением зрения при предъявлении подтверждающих документов.
- 5.52. Находиться в Музее без обуви и одежды.
- 5.53. Использовать розетки в выставочных залах для зарядки носимых электронных устройств и работы электроприборов, включая зарядку мобильных аккумуляторных батарей.
- 5.54. Наносить ущерб устройствам «радиоид»/«аудиоид», выданным на время экскурсии, а также выносить указанные устройства за территорию Музея.
- 5.55. Наносить ущерб экспонатам, витринам и элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданиям Музея.
- 5.56. Прикасаться и прислоняться к экспонатам, витринам и элементам интерьера (базам колонн, пьедесталам и т.п.), взбираться на них либо ставить/класть на них личные вещи.
- 5.57. Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории Музея, закрытые для посещения.
- 5.58. Находясь в экспозиции, держать в руках зонты, а также раскрывать их.
- 5.59. Самовольно проникать в служебные и технические помещения Музея.
- 5.60. Находиться в Музее после завершения его работы.
- 5.61. Демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти и вражды.

6. Посетители Музея вправе:

- 6.1. Знакомиться с постоянными и временными экспозициями Музея.
- 6.2. Осуществлять осмотр экспозиции Музея самостоятельно или в составе экскурсии.
- 6.3. Пользоваться персональными электронными устройствами с программами аудиозаписей.
- 6.4. Получать информацию о порядке и условиях доступа к музейным коллекциям.
- 6.5. Производить любительскую фото- и видеосъемку на территории Музея с учетом ограничений, налагаемых настоящими Правилами, строго в личных (некоммерческих) целях.
- 6.6. Делать записи или осуществлять копирование экспонатов и элементов интерьера на листах формата А4 или меньше черным графитным (простым) карандашом без мольберта на всей территории Музея. Иные способы копирования экспонатов осуществляются с разрешения Главного хранителя Музея на основании официального запроса.
- 6.7. Посетители с малолетними детьми могут использовать детскую коляску (за исключением мемориального дома в Хамовниках). Допускается вход в экспозиционные и выставочные залы посетителей с детскими колясками, а также лиц с ограниченными физическими возможностями на инвалидных колясках.
- 6.8. Слабовидящие посетители вправе посещать мероприятия Музея с собаками-поводырями при наличии подтверждающего документа (за исключением мемориального дома в Хамовниках). Собака-поводырь должна находиться в наморднике и оставаться возле владельца.
- 6.9. Приобретать музейную продукцию на территории Музея в местах, специально предназначенных для этих целей.
- 6.10. В случае пропажи личных вещей из гардероба или камеры хранения обратиться к сотруднику гардероба или к администратору за стойкой информации.
- 6.11. При проведении концертов и спектаклей пройти в зал с цветами и вручить их исполнителю; осмотр экспозиции с цветами запрещен. Вход с цветами на мероприятия в других залах может быть полностью запрещен.
- 6.12. Оставить отзыв о работе Музея через форму обратной связи на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>).
- 6.13. Обжаловать действия (бездействие) сотрудников Музея путем письменного обращения к директору Музея. В обращении должны быть указаны:
 - фамилия, имя, отчество посетителя;
 - контакты посетителя (для информирования его о результатах рассмотрения обращения);
 - подразделение, должность, фамилия, имя сотрудника Музея, чье действие (бездействие) нарушило права посетителя;
 - суть и обстоятельства нарушения его прав с указанием даты и времени инцидента.

7. Музей обязан:

- 7.1. Обеспечить кассовое обслуживание посетителей во входной зоне Музея в порядке общей очереди. При продаже льготных билетов кассир обязан просить у посетителя предъявления документа, подтверждающего его право на льготу (а в случае отсутствия в документе фотографии – предъявления документа, удостоверяющего личность).

7.2. Обеспечить работу гардероба для приема верхней одежды посетителей, а также наличие камер хранения для личных вещей, габариты которых не превышают 30×40×55 см.

7.3. Обеспечить наличие во входной зоне Музея стойки информации, где можно узнать о порядке и условиях доступа к музейным предметам, в том числе:

- о режиме работы Музея;
- о временных выставках;
- о временно закрытых залах;
- об оказываемых Музеем услугах;
- о возможностях заказа экскурсии;
- о способах доведения до сведения администрации Музея отзывов, замечаний и предложений посетителей о работе Музея.

7.4. Обеспечить посетителей актуальной и доступной системой навигации по зданиям музейного комплекса, расположения гардероба, туалетов и других сервисных служб Музея.

7.5. Обеспечить наличие в экспозиционных залах этикеток на русском и английском языках с пояснительным текстом к экспонатам.

7.6. Обеспечить доступность зданий и экспозиции для маломобильных посетителей и посетителей с инвалидностью. Для организации посещения Музея посетители могут обратиться к администратору за стойкой информации в день посещения или заранее связаться с сотрудниками Музея – в том числе по адресу электронной почты: info@tolstoymuseum.ru (полный перечень контактов указан на официальном сайте Музея: <https://tolstoymuseum.ru>)

7.7. В зимнее время освободить подходы к зданиям музейного комплекса и крыши всех строений от снега и льда.

7.8. Обеспечить вежливое обращение персонала с посетителями Музея.

7.9. Обеспечить наличие у сотрудников Музея, непосредственно взаимодействующих с посетителями, бейджа с указанием имени и занимаемой должности.

7.10. Организовать прием, регистрацию и рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб посетителей, а также ответы на такие обращения в установленный законом срок – в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

7.11. В случае оказания услуг «радиогид»/«аудиогид» при проведении экскурсии, обеспечить всех участников экскурсии необходимым оборудованием.

8. Музей вправе:

8.1. Изменять график работы Музея, отдельных выставок и экспозиционных залов на постоянной или временной основе.

8.2. Изменить программу (включая состав исполнителей, лектора и т.п.) лекции, концерта и других культурно-просветительских мероприятий.

8.3. При проведении уличных экскурсий с посещением Музея, в случае неблагоприятных погодных условий Музей вправе перенести уличную экскурсию в помещение Музея. При отмене экскурсии по инициативе Музея возврат экскурсионных путевок регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным Музеем и размещенным на официальном сайте Музея (<https://tolstoymuseum.ru>); при проведении экскурсии в здании Музея возврат экскурсионных путевок не осуществляется.

8.4. Провести мероприятие в онлайн-формате и /или перенести его на другие дату и время, если по независящим от Музея причинам или обстоятельствам непреодолимой силы, проведение мероприятия в Музее невозможно. В таком случае мероприятие считается состоявшимся, и Музей вправе не осуществлять возврат полной или частичной стоимости Билета.

8.5. Приостановить вход посетителей в здания Музея и на экспозицию в случаях:

- возникновения чрезвычайной ситуации;
- чрезмерно высокой заполняемости экспозиционных залов, вестибюлей и других сервисных зон;
- отсутствия свободных мест или окончания продажи билетов на мероприятие;
- отсутствия свободных мест в гардеробе в холодное время года.

8.6. 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 Музея 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;
- 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;
- если посетитель находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- агрессивного или оскорбительного поведения посетителя по отношению к другим посетителям и/или сотрудникам Музея, 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.

8.7. Ограничить доступ посетителей к музейным предметам, находящимся на территории Музея, в том числе путем закрытия экспозиционных залов, на основании:

- неудовлетворительного состояния сохранности музейных предметов;
- проведения реставрационных или ремонтных работ;

- необходимости соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) Музея;
- выдачи музейного предмета на выставку;
- проведения монтажа или демонтажа выставки;
- необходимости технического перерыва в работе отдельных залов в связи с отклонением показателей температуры и влажности воздуха от норм, определенных правилами хранения музейных предметов;
- проведения в залах с отдельным входом выставок или мероприятий, вход на которые осуществляется по специальным Билетам (при отсутствии у посетителя такого Билета).

8.8. Закрывать для посетителей территорию Музея или ее часть при проведении на территории и в помещениях Музея государственных мероприятий и/или на основаниях, предусмотренных Федеральным законом от 27 мая 1996 №57-ФЗ «О государственной охране».

8.9. Реализовывать именные Билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных.

8.10. При контроле Билетов требовать у посетителей с льготными Билетами документ, подтверждающий их право на льготу (а в случае отсутствия в этом документе фотографии – и документ, удостоверяющий личность); с именными билетами – документ, удостоверяющий личность.

8.11. Изъять у посетителя Билеты, 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), поддельные Билеты или Билеты, приобретенные у лиц, не уполномоченных Музеем на реализацию Билетов.

8.12. Прекратить проведение на территории Музея мероприятия (в том числе экскурсии), не согласованного с Музеем или проводимого с нарушением установленных требований к проведению мероприятия, в том числе:

- при отсутствии у ведущего экскурсионной путевки для проведения экскурсии или занятия на территории Музея (для одного посетителя или группы) или подтверждающего документа (аккредитационной карты, членского билета или удостоверения установленного образца, а в случае отсутствия в этом документе фотографии – и документа, удостоверяющего личность);
- 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.

8.13. Выделить в зале проведения мероприятия часть мест для посетителей с нарушениями слуха в случае, если предусмотрен перевод мероприятия на жестовый язык.