

ПРАВИЛА

посещения Музея славянской письменности «Слово»

1. Определения и понятия

1.1. Правила посещения Музея славянской письменности «Слово» (далее – Правила и Музей соответственно) – это руководство по поведению посетителей, ставящее своей целью создание комфортной и безопасной среды, а также обеспечение сохранности музейных предметов и условий их публичной демонстрации.

1.2. Музей расположен на территории Выставки достижений народного хозяйства (далее – ВДНХ) в объекте культурного наследия федерального значения «Павильон «Земледелие» (бывший Украинской ССР), 1954 г., архитектор Чечулин Д.Н.», расположенном по адресу: проспект Мира, дом 119, строение 58. Музей создан с целью популяризации истории, настоящего и будущего кириллической письменности.

1.3. Посетитель – получатель услуг Музея, предоставление которых осуществляется на основании билета в соответствии с установленными тарифами Музея. Получение/оплата посетителем билета для посещения Музея, а также получение им дополнительных услуг подтверждают согласие посетителя с Правилами.

1.4. Билет – надлежащим образом оформленный документ, с помощью которого осуществляется проход в Музей. Оплата посетителем билета является акцептом оферты, что считается равносильным заключению договора на условиях, изложенных в оферте. Произведя оплату, посетитель соглашается с текстом настоящей оферты (принимает все условия настоящей оферты).

1.5. Работник Музея – работник казенного предприятия города Москвы «Выставка достижений народного хозяйства» (далее – КП «ВДНХ»), в качестве основной работы занимающийся трудовой деятельностью в соответствующей должности.

1.6. Администрация Музея – штатные сотрудники КП «ВДНХ», назначенные руководством КП «ВДНХ» ответственными за деятельность Музея.

1.7. Иные определения и понятия, используемые в Правилах, употребляются в значениях, установленных законодательством Российской Федерации.

2. Общие положения

2.1. Музей состоит из сервисных зон и экспозиционных зон.

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

2.3. Актуальная информация о режиме работы Музея размещена на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru>; <https://slovo.vdnh.ru>).

2.4. Администрация Музея по своему усмотрению может вносить изменения в график работы Музея, в том числе открывать и/или закрывать Музей, отдельные экспозиционные залы и выставки, ограничивать предоставление услуг посетителям на постоянной или временной основе по технологическим, техническим, организационным, погодным, эксплуатационным и иным причинам.

2.5. Режим работы сервисных служб Музея может отличаться от режима работы Музея.

2.6. Музей предназначен для посетителей возрастом от 0 лет. Дети в возрасте от 0 до 14 лет посещают Музей только в сопровождении родителей или

совершеннолетних лиц, несущих ответственность за их жизнь и здоровье, а также за поведение детей и соблюдение ими Правил.

3. Правила приобретения билетов

3.1. Тарифы для оплаты билетов, перечень льгот, скидки, сроки действия и порядок оформления билетов отражены на информационных табло и общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и регламентируются в соответствии с локальным нормативным актом КП «ВДНХ».

3.2. Электронные билеты, приобретенные на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru>; <http://slovo.vdnh.ru>), рекомендуется распечатать перед посещением Музея.

3.3. Входной билет в Музей дает право на самостоятельное ознакомление с экспозицией Музея без проведения экскурсии.

3.4. Музей не несет ответственности за билеты, приобретенные не в кассах КП «ВДНХ», не на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru>; <https://slovo.vdnh.ru>) и не у официальных партнеров Музея, и не гарантирует их подлинность. Билеты, не соответствующие утвержденному дизайну (в том числе с внесенными исправлениями, отсутствующими обязательными реквизитами, предусмотренными законодательством, исправленной или заклеенной ценой), являются недействительными и возврату не подлежат. Музей вправе отказать посетителям в посещении Музея по таким билетам.

3.5. Приобретая билет, посетитель подтверждает, что ознакомлен с Правилами.

4. Порядок возврата денежных средств за билеты

4.1. Порядок возврата денежных средств за билеты устанавливается администрацией Музея.

4.2. Порядок возврата денежных средств за экскурсионное обслуживание устанавливается разделом 6 Правил.

4.3. Информация о возврате денежных средств за билеты размещена на общедоступном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://vdnh.ru/visitors/>.

4.4. Стоимость услуг, оплаченных посетителем и не использованных им после начала сеанса по независящим от администрации Музея причинам, посетителю не возвращается.

4.5. Пользовательское соглашение электронного билета размещено на общедоступном ресурсе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <https://vdnh.ru/agreement/>.

5. Порядок посещения Музея

5.1. Посетители допускаются в Музей на основании билета с актуальными датой и временем в порядке общей очереди.

5.2. Маломобильные группы населения осуществляют вход в Музей вне общей очереди.

5.3. Билет необходимо сохранять до момента выхода из Музея.

5.4. При посещении Музея по бесплатному или льготному билету посетитель обязан предоставить работникам Музея по их запросу документы, подтверждающие право получения данных билетов.

5.5. Один билет дает право на однократный вход и выход из Музея для одного посетителя.

5.6. Вход в Музей и выход из Музея посетителей регулируются работниками Музея.

5.7. Посетителям Музея необходимо выполнять указания работников Музея, направленные на обеспечение безопасности и соблюдение общепринятых правил и норм поведения, а также на поддержание порядка и чистоты.

5.8. После прохождения на территорию Музея посетитель может воспользоваться услугами гардероба в соответствии с режимом работы Музея. При сдаче посетителем вещей на хранение в гардероб работником Музея осуществляется выдача номерного жетона.

5.9. На хранение в гардероб принимаются:

- верхняя одежда;
- головные уборы;
- обувь (только в сумке/пакете);
- ручная кладь (не более 38 см x 75 см x 45 см);
- зонты (только в сложенном виде);
- коньки и роликовые коньки в специальных сумках для коньков в закрытом виде.

5.10. На хранение в гардероб не принимаются:

- деньги, документы, ключи и другие ценные вещи;
- технические устройства (ноутбуки, планшеты, телефоны и т.п.);
- химические и лекарственные препараты;
- крупногабаритные вещи (более 38 см x 75 см x 45 см);
- любые продукты питания;
- грязные, пачкающие, зловонные вещи и багаж;
- детские коляски, велосипеды, самокаты, санки, снегокаты, лыжи и прочий спортивный инвентарь.

5.11. В случае утраты номерного жетона посетителем, сдавшим вещи на хранение в гардероб, возврат вещей может быть произведен на основании акта (приложение 2 к Правилам), составленного работником Музея в обязательном присутствии представителя службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, работника Департамента музейно-выставочной, образовательной и экскурсионной деятельности (далее – Департамент) и/или сотрудника полиции МВД России, при наличии у посетителя документа, удостоверяющего личность. Возврат вещей осуществляется на основании подписанного посетителем письменного заявления (приложение 1 к Правилам).

5.12. Посетителю для получения без номерного жетона (в случае его утраты) вещей, сданных в гардероб, необходимо доказать принадлежность ему данных вещей.

5.13. Забытые в гардеробе вещи и не востребованные до истечения срока работы гардероба хранятся согласно журналу описи, в котором указываются дата и перечень невостребованных вещей.

5.14. Невостребованные в течение одного месяца вещи подлежат утилизации.

5.15. Забытые продукты питания утилизируются в конце каждого рабочего дня.

5.16. В гардеробе запрещается:

- заряжать средства индивидуальной мобильности, мобильные телефоны, гаджеты и другие электронные устройства;
- оставлять вещи на стойке гардероба;
- сдавать вещи на хранение в гардероб на срок более одного дня;
- находиться в гардеробе без работника Музея и забирать сданные на хранение вещи самостоятельно.

5.17. За сохранность вещей, оставленных вне гардероба без присмотра, администрация Музея ответственности не несет.

5.18. Во избежание травм и для обеспечения условий безопасности и комфортного посещения Музея запрещено:

- проносить взрывчатые вещества и их компоненты;
- проносить оружие, а также предметы, внешне его напоминающие, копии и аналоги; колющие, режущие и бьющиеся предметы, стеклянную тару, легковоспламеняющиеся, красящие вещества, газовые баллоны, в том числе слезоточивого воздействия, пиротехнику;
- проносить жидкости в емкостях объемом более 1 литра;
- проносить животных и птиц вне клеток или специальных контейнеров (сумок), за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых и слабовидящих посетителей при наличии подтверждающих документов (собака-поводырь должна находиться в наморднике и оставаться возле владельца);
- находиться в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- проносить в Музей спиртные напитки, а также наркотические и психотропные вещества;
- входить с крупногабаритным багажом: более 38 см x 75 см x 45 см;
- проносить флаги и баннеры, размеры которых превышают 2 x 1,5 м; воздушных змеев, воздушные шары, ростовые костюмы, в т.ч. надувные;
- проносить в Музей велосипеды, самокаты, средства индивидуальной мобильности;
- использовать материалы экстремистского и дискриминационного характера, включая баннеры, флаги, листовки вне зависимости от размера;
- прикасаться, перемещать и оказывать любое воздействие на экспонаты Музея (мультимедийные и немультимедийные), за исключением экспонатов, допускающих взаимодействие (являющихся интерактивными);
- препятствовать выполнению обязанностей работниками Музея;
- самостоятельно проводить экскурсии;
- осуществлять аудио- и видеозапись экскурсий без соответствующего согласования с администрацией Музея;
- оставлять вне гардероба одежду и другое имущество;
- курить (в том числе электронные сигареты, вэйпы и т.д.);
- разводить огонь, использовать любые пожароопасные устройства;
- сорить, бросать какие-либо предметы, выливать жидкость;
- принимать пищу и напитки, за исключением специально отведенных для этого мест (кафе и точки питания);

- бегать, прыгать, перемещаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках и иных средствах индивидуальной мобильности, за исключением детских прогулочных колясок и инвалидных кресел-колясок;
- использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудиотрансляции без наушников;
- находиться в пачкающей, зловонной одежде, пользоваться предметами, которые могут испачкать других посетителей, экспонаты, оборудование и другие устройства Музея;
- самовольно проникать в служебные помещения Музея, а также самовольно проходить за ограждения;
- распространять товары, проводить рекламные акции, вести любую коммерческую деятельность без соответствующего согласования с администрацией Музея;
- расклеивать и распространять печатную продукцию без соответствующего согласования с администрацией Музея.

5.19. Территория ВДНХ оборудована велопарковками – наружными приспособлениями для парковки велосипедов, самокатов и средств индивидуальной мобильности. Администрация Музея не несет ответственности за оставленные на данных велопарковках транспортные средства.

5.20. С целью обеспечения безопасности представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, вправе осуществлять контроль посетителей и ручной клади посетителей как визуально, так и с применением металлодетекторов и иных специальных приборов и устройств.

5.21. Фото- и видеосъемка на территории Музея с применением любительской техники разрешена (кроме экскурсий без соответствующего согласования с администрацией Музея). Для проведения съемки с применением профессиональной техники, дополнительных источников света, штативов и т.д. необходимо предварительное согласование с администрацией Музея по официальному запросу, оформляемому в порядке, установленном администрацией Музея.

5.22. В случае возникновения угрозы безопасности для посетителей Музея работники Музея или представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, вправе потребовать от посетителей незамедлительно покинуть Музей.

6. Правила экскурсионного обслуживания посетителей

6.1. Экскурсионное обслуживание – это деятельность экскурсовода Музея, сопровождающего группу любой численности, при однократном осмотре группой постоянной экспозиции или выставки в день и время, указанные в билете на экскурсионное обслуживание.

6.2. Музей организует экскурсии по сеансам, а также индивидуальные и групповые экскурсии по предварительным заказам.

6.3. Музей устанавливает численность участников экскурсии, а также количество экскурсионных групп, одновременно находящихся на экспозиции.

6.4. Актуальная информация о расписании, видах, языках проведения экскурсий, а также о количестве экскурсантов в группе размещена на сайте <http://slovo.vdnh.ru>.

6.5. Экскурсии в Музее могут проводиться только работниками Музея либо уполномоченными на то администрацией Музея лицами.

6.6. Посетители должны прибыть на экскурсию за 15–20 минут до ее начала и предоставить работнику Музея, проводящему экскурсию, кассовый чек об оплате экскурсии или билет на экскурсионное обслуживание.

6.7. При присоединении к экскурсионной группе посетителей, не оплативших экскурсионное обслуживание, работники Музея имеют право прекратить посещение Музея данными лицами.

6.8. Аудио- и видеозапись экскурсий без предварительного согласования с администрацией Музея по официальному запросу запрещена.

6.9. Заказ индивидуальных экскурсий осуществляется по адресу электронной почты: slovo@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09.

Для посещения экскурсии направляется заявка на e-mail: slovo@vdnh.ru. В заявке необходимо указать желаемую дату и время посещения, количество экскурсантов, состав экскурсантов (взрослые, студенты, пенсионеры, дети и т.д.), Ф.И.О. заявителя, e-mail, номер мобильного телефона, получить подтверждение заявки посредством письма на адрес электронной почты, с которой была направлена заявка.

Для посещения экскурсии посредством телефонной связи необходимо указать в телефонном разговоре желаемую дату и время посещения, количество экскурсантов, состав экскурсантов (взрослые, студенты, пенсионеры, дети и т.д.), Ф.И.О. заявителя, номер телефона, получить подтверждение принятия заявки работником Музея.

Время согласования проведения экскурсии не должно превышать трех дней со дня регистрации Музеем заявки независимо от выбранного способа ее подачи.

6.9.1. При опоздании на индивидуальную экскурсию необходимо предупредить экскурсионную службу Музея по адресу электронной почты: slovo@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09. В случае опоздания на индивидуальную экскурсию время проведения экскурсии будет сокращено на время опоздания экскурсантов или может быть отменено по решению администрации Музея.

6.9.2. Возврат денежных средств за билеты на экскурсию, отмененную по решению администрации Музея при опоздании посетителей, возможен.

6.9.3. Порядок возврата денежных средств за билеты на экскурсию, отмененную при опоздании посетителей или по иным обстоятельствам по решению администрации Музея:

- если билет оплачен по безналичному расчету, то составляется письменная заявка на возврат денежных средств с указанием суммы, номера и даты выставленного счета; заявка направляется на адрес электронной почты: info@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru; время ожидания обработки запроса – в течение 30 календарных дней; уведомление о решении направляется на указанный адрес электронной почты заявителя;

- если билет оплачен на сайте, то необходимо заполнить заявку на возврат денежных средств, используя шаблон заявки, представленный на сайте <https://vdnh.ru/visitors>; заявка направляется на адрес электронной почты tickets@vdnh.ru, во вложении к письму прикрепляются билеты из заказа; адрес электронной почты заявителя должен совпадать с адресом электронной почты, указанным при регистрации аккаунта заявителя в личном кабинете lk.moipass.ru;

время ожидания обработки запроса – в течение 30 календарных дней; результат направляется на указанный адрес электронной почты заявителя;

– если билет оплачен в кассе КП «ВДНХ», то необходимо заполнить заявку на возврат денежных средств в кассе КП «ВДНХ», указав номер и дату квитанции о покупке билета; в случае оплаты билета наличными денежными средствами возврат осуществляется на месте; в случае, если билет оплачен дебетовой/кредитной картой, обработка заявки длится 30 календарных дней.

6.9.4. В случае если билет оплачен банковской картой (дебетовой/кредитной картой), после обработки запроса на возврат денежных средств, уплаченных за билет, осуществляется возврат денежных средств на ту банковскую карту (дебетовую/кредитную карту), с которой была произведена оплата.

6.10. При отмене индивидуальной экскурсии необходимо предупредить экскурсионную службу Музея не менее чем за три дня до дня экскурсии по адресу электронной почты: slovo@vdnh.ru или admin_museum@vdnh.ru или по телефону: +7 495 544-35-09.

6.11. Контактные данные экскурсионной службы могут быть изменены, актуальные данные размещены на сайте <http://slovo.vdnh.ru> в разделе «Экскурсии».

6.12. Информацию о заезде на транспортном средстве (за исключением социального такси) на территорию ВДНХ необходимо сообщить по телефону: +7 495 544-34-00.

6.13. Целевой аудиторией экскурсий, проводимых Музеем, считаются лица старше 7 лет, если иное не указано в описании экскурсии на официальном сайте Музея <http://slovo.vdnh.ru>.

7. Ответственность

7.1. Ответственность посетителей:

7.1.1. Посетитель несет ответственность, в том числе имущественную, за любой ущерб, причиненный своими действиями другим посетителям или имуществу Музея в случаях, если вина посетителя будет установлена.

7.1.2. Поведение посетителя на территории Музея не должно мешать другим посетителям и работникам Музея, иным лицам, представлять угрозу безопасности их жизни и здоровью либо в той или иной форме ограничивать их свободу. За вышеуказанные действия посетитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.1.3. Посетитель, сопровождающий ребенка (детей) в возрасте от 0 до 14 лет в Музее, несет ответственность за его (их) жизнь, здоровье и безопасность, а также за его (их) действия и соблюдение ребенком (детьми) общепринятых правил поведения и Правил.

7.1.4. В случае обнаружения на территории Музея безнадзорных предметов посетители обязаны сообщить об этом работникам Музея или представителям службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, и не предпринимать самостоятельных действий по их перемещению.

7.1.5. При возникновении чрезвычайных ситуаций неукоснительно выполнять указания сотрудников службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, и других дежурных служб Музея.

7.2. Ответственность Музея:

7.2.1. Для обеспечения безопасности посетителей и сохранности имущества Музей оборудован системой видеонаблюдения.

7.2.2. При ухудшении самочувствия, а также при несчастном случае для получения медицинской помощи или вызова бригады скорой медицинской помощи посетителю необходимо обратиться к работникам Музея или представителям службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея.

7.2.3. Музей не несет ответственности:

– за здоровье посетителей, несчастные случаи и травмы в Музее, произошедшие не по вине Музея;

– за сохранность и целостность имущества посетителей, оставленного на территории Музея без присмотра;

– за билеты, приобретенные не в кассах КП «ВДНХ», не на общедоступных ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vdnh.ru>; <http://slovo.vdnh.ru>) и не у официальных партнеров Музея;

– за утерю билетов и их возможное использование третьими лицами;

– за последствия, возникшие в случае несоблюдения Правил.

7.2.4. Контроль за соблюдением Правил возлагается на работников Музея и представителей службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея.

7.2.5. В случае нарушения любого из пунктов Правил работники Музея и/или представители службы, привлеченной для обеспечения безопасности Музея, имеют право потребовать от посетителя немедленно покинуть территорию Музея без возмещения стоимости всех оплаченных услуг.

8. Заключительные положения

8.1. Правила утверждаются приказом КП «ВДНХ».

8.2. Ответственным за актуализацию Правил является Департамент.

8.3. Все изменения, вносимые в Правила, оформляются в письменной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами КП «ВДНХ».

8.4. Правила принимаются на неопределенный срок и действуют до принятия нового приказа КП «ВДНХ», утверждающего Правила.

Приложение 1
к Правилам

Генеральному директору
КП «ВДНХ»
(лицу, исполняющему его
обязанности)

от _____
(Фамилия)

(Имя, Отчество)

**Заявление № _____
на выдачу вещей в гардеробе в случае утраты номерного жетона**

В связи с утратой номерного жетона № _____ прошу выдать мне мои вещи:

(перечислить характерные признаки личных вещей)

Паспортные данные:

Контактный номер телефона:

Предположительное место, зона, где был утерян жетон:

На обработку и хранение персональных данных в рамках исполнения настоящего заявления согласен.

«__» _____ 20__ г.

Личная подпись _____

Акт № _____
на выдачу вещей в гардеробе в случае утраты номерного жетона

Я, _____
(Ф.И.О.)

(должность)

в присутствии _____
(должность, Ф.И.О.)

на основании заявления № _____ выдал вещи из гардероба _____

«__» _____ 20__ г. (Ф.И.О.)

Выдал:

Принял:

_____/_____
(подпись) (расшифровка)

_____/_____
(подпись заявителя) (расшифровка)