

ПРАВИЛА
бронирования и проведения групповых экскурсий
в Федеральном бюджетном учреждении культуры
«Российский национальный музей музыки»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила бронирования и проведения групповых экскурсий (далее – Правила) в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российский национальный музей музыки» (далее – Музей музыки) разработаны в соответствии с Уставом Музея музыки и обеспечивают соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации, предъявляемых к безопасности музейных предметов и посетителей Музея музыки, а также для обеспечения комфортных условий пребывания экскурсионных групп и индивидуальных посетителей в Музее музыки.

1.2. Правила доводятся до сведения посетителей Музея музыки путем их размещения на официальном сайте Музея музыки, а также могут быть предоставлены посетителю по его просьбе.

2. Термины и определения

Заявитель – физическое или юридическое лицо, подавшее заявку на приобретение услуг Музея музыки.

Посетители – граждане, прибывшие в Музей музыки по входным билетам, абонементам либо приглашениям, экскурсионным путевкам, а также иные аккредитованные лица, участвующие в проведении массовых культурно-зрелищных мероприятий Музея музыки.

Групповая экскурсия (далее – экскурсия) – экскурсия, проводимая для группы посетителей в количестве от 5 до 20 человек.

Экскурсионная путевка – документ, оформленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения экскурсионных услуг Музея музыки.

Входной билет – документ, оформленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Музея музыки;

Абонемент – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения утвержденного количества мероприятий на определенных льготных условиях Музея музыки.

3. Порядок оформления экскурсионной путевки

3.1. Заявка на оформление экскурсионной путевки оформляется по многоканальному номеру телефона +7 (495) 605-65-15 или по электронной почте: excursions@music-museum.ru Заявка оформляется не позднее 30 (тридцати) календарных дней (в период с 01.09 по 30.05) и не позднее 10 (десяти) календарных дней (в период с 01.06 по 31.08) до даты предполагаемой экскурсии.

3.2. На каждую экскурсию оформляется отдельная заявка.

3.3. Рассмотрение электронной заявки осуществляется в течение 2 (двух) рабочих дней с даты ее получения. После рассмотрения заявки менеджеры отдела продаж Музея музыки связываются с заявителем по контактам, указанным в заявке, и подтверждают или не подтверждают бронь на экскурсию.

3.4. Заявку, переданную по многоканальному номеру телефону, рассматривают менеджеры отдела продаж Музея музыки онлайн в момент звонка и подтверждают или не подтверждают бронь на экскурсию.

3.5. В случае подтверждения брони экскурсия включается в расписание Музея музыки.

3.6. В случае невозможности проведения экскурсии в заявленные дату и время, заявителю предлагаются иные варианты проведения экскурсии.

3.7. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента подтверждения экскурсии заявитель оплачивает экскурсионную путевку. Возможные варианты оплаты экскурсии:

- наличными или в безналичной форме в кассах Музея музыки;
- в безналичной форме путем отправления WEB-заказа на электронную почту заявителя;
- в безналичной форме путем выставления счета (для юридических лиц).

3.8. В случае отмены экскурсии по решению заявителя, заявитель обязан предупредить Музей музыки в срок не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения экскурсии, сообщив об этом по электронной почте excursions@music-museum.ru или по многоканальному номеру телефона +7 (495) 605-65-15. Порядок возврата денежных средств осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства культуре Российской Федерации культуре» и Правилами реализации и порядком возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок в Федеральном государственном бюджетном учреждении культуры «Российский национальный музей музыки»

В исключительных случаях Музей музыки может осуществить перенос экскурсии в рамках 1 (одного) дня без переоформления экскурсионной путевки, если изменение в расписании не помешает проведению других групповых занятий и экскурсий. В этом случае другие группы, соблюдающие расписание и маршрут, имеют приоритет в залах Музея музыки. Перенос экскурсии на другой день требует оформления новой экскурсионной путевки.

3.10. Музей оставляет за собой право отказать в проведении экскурсии и занятия в случаи изменения режима работы Музея музыки/залов Музея музыки, в связи с ограниченной пропускной способностью залов, а также в экстренных ситуациях. В таком случае, Музей музыки возвращает заявителю полную стоимость экскурсионной путевки.

4. Условия проведения экскурсий

Проведение экскурсий в Музее музыки осуществляется при соблюдении следующих условий:

- число участников одной экскурсии должно соответствовать утвержденным в Музее музыки нормативам количества посетителей;
- наличие оплаченной групповой экскурсионной путевки;
- наличие входных билетов в зону проведения экскурсии. Дополнительно к экскурсионной путевке группа приобретает входные билеты в зону проведения экскурсии на каждого посетителя в соответствие с установленной категорией. Льготные билеты предоставляются в кассе Музея музыки при предъявлении документа, подтверждающего льготу. Для гида-переводчика предусмотрен бесплатный билет.