

Регламент экскурсионного обслуживания посетителей Государственного Эрмитажа

1. Заявки на экскурсионное обслуживание принимаются в экскурсионных бюро Эрмитажа:

- Главный музейный комплекс
(для заказа экскурсионного обслуживания в Главном музейном комплексе, Главном Штабе, одной из особых кладовых Галереи драгоценностей (Бриллиантовой или Золотой), в Зимнем дворце Петра I, Музее Императорского фарфорового завода).

Адрес: Дворцовая пл., д.2 (вход под арку справа)

Телефон: +7(812) 571-84-46

Время работы: с 10.30 до 17.00 (кроме понедельника).

- Дворец Меншикова
(для заказа экскурсионного обслуживания во Дворце Меншикова)

Адрес: Университетская наб., д.15

Телефон: +7(812) 323-11-12

Время работы: с 10.30 до 17.00 (кроме понедельника).

- «Реставрационно-хранительский центр «Старая Деревня»
(для заказа экскурсионного обслуживания в Реставрационно-хранительском центре «Старая Деревня»)

Адрес: Заусадская ул., д.37

Телефон: +7(812) 340-10-26

Время работы: с 10.30 до 17.00 (кроме понедельника и вторника).

2. Сроки подачи Заявок на экскурсионное обслуживание.

Заявки на **следующий месяц** принимаются с 15 по 23 число текущего месяца (экскурсии на русском и иностранном языках при наличии экскурсовода, владеющего соответствующим иностранным языком).

Заявки на **текущий месяц** в Главный музейный комплекс, Главный Штаб, Зимний дворец Петра I, Музей Императорского фарфорового завода или одну из особых кладовых Галереи драгоценностей (Бриллиантовую или Золотую) принимаются не позднее, чем за 3 дня до предполагаемой даты экскурсии при наличии свободных мест в графике проведения экскурсий. Дополнительный прием заявок на текущий месяц осуществляется не позднее 13 часов дня, предшествующего экскурсии, при наличии свободного экскурсовода.

Заявки на **текущий месяц** во Дворец Меншикова и в Реставрационно-хранительский центр «Старая Деревня» принимаются в любой день не позднее, чем за 2 часа до начала проведения экскурсии.

При подаче заявки на экскурсионное обслуживание в Главном музейном комплексе, Главном Штабе или одной из особых кладовых Галереи драгоценностей (Бриллиантовой или Золотой) в день проведения экскурсии, экскурсионное обслуживание предоставляется при наличии свободного экскурсовода по стоимости проведения экскурсии вне утвержденного графика.

1) Заявки на экскурсионное обслуживание для организованных групп посетителей **на следующий месяц** принимаются в произвольной письменной форме. Юридические лица оформляют Заявку на официальном бланке организации. В тексте необходимо указать предпочтительные даты посещения музея и предполагаемое количество и категории посетителей.

Получение ответа по Заявке осуществляется с 25 числа текущего месяца, но не позднее, чем за 4 дня до предполагаемой даты экскурсии. В случае подтверждения Заявки заказчику предоставляется распечатка расписания подтвержденных экскурсий на месяц с указанием даты и времени проведения экскурсий.

2) Заявки на экскурсионное обслуживание для организованных групп посетителей **на текущий месяц** принимаются в любой удобной для заказчика форме (в письменном виде, по телефону или лично). Получение ответа по Заявке происходит в момент обращения.

После подтверждения Заявки юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям необходимо оформить договор на организацию посещения и экскурсионное обслуживание групп посетителей. Для заключения договора необходимо обратиться в Экскурсионное бюро.

3. Оплата экскурсионного обслуживания организованных групп посетителей по Заявкам.

Оплата за наличный расчет экскурсионного обслуживания в кассах – не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения экскурсии

Главный музейный комплекс, Главный Штаб, одна из особых кладовых Галереи драгоценностей (Бриллиантовая или Золотая), Зимний дворец Петра I, Музей Императорского фарфорового завода – в кассах №5, 6 и 7 Главного музейного комплекса и кассах Главного Штаба.

Дворец Меншикова и Реставрационно-хранительский центр «Старая Деревня» – в кассах комплексов.

Оплата за безналичный расчет осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет Государственного Эрмитажа на основании соответствующего счета и (или) договора.

При оформлении договора с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями оплата экскурсионного обслуживания производится не позднее, чем за 3 рабочих дня до даты проведения экскурсии.

В случае подачи Заявки в день проведения или день, предшествующий проведению экскурсии, оплата экскурсионного обслуживания производится за наличный расчет в кассах №5,6 и №7 Главного музейного комплекса, кассах №№ 1,2,3 Главного Штаба, в кассах Дворца Меншикова и Реставрационно-хранительского центра «Старая Деревня».

4. Получение документов на экскурсионное обслуживание организованных групп посетителей по Заявкам.

Входные билеты и (или) экскурсионные путевки выдаются сразу после оплаты.

Дополнительные входные билеты и (или) экскурсионные путевки можно получить в день проведения экскурсии (категории посетителей и численность экскурсионной группы сообщите в Экскурсионное бюро).

Количество дополнительных входных билетов не может превышать допустимую численность экскурсионной группы.

5. Отказ от проведения экскурсионного обслуживания организованных групп посетителей по Заявкам.

При неявке группы на оплаченную экскурсию – стоимость экскурсии не возвращается.

Условия отказа от экскурсионного обслуживания по договору с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями определяются условиями договора.