

Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры
«Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские»
ИНН 5003001932 КПП 500301001 ОГРН 1035000902606

ПРИКАЗ № 08-18-ОД

«Об утверждении Правил продажи и возврата билетов
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские»»

пос. Горки Ленинские

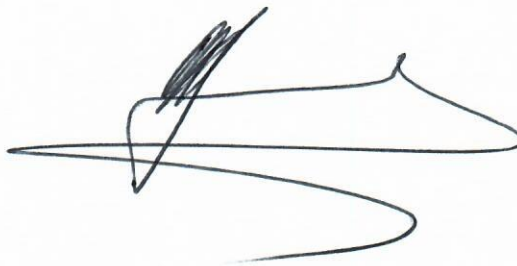
«25» августа 2020 г.

Во исполнение Федерального закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказа Министерства культуры РФ от 17 декабря 2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов (Приложение №1).
2. И.о. начальника отдела по работе с клиентами **Климочкиной Ю.Н.:**
 - провести инструктаж администраторов-кассиров и смотрителей-кассиров;
 - разместить Правила продажи и возврата билетов во всех кассах Музея-заповедника «Горки Ленинские».
 - разместить Правила продажи и возврата билетов на сайте Музея-заповедника «Горки Ленинские» (www.mgorki.ru).
3. Приказ от 26.08.2019 № 08-16-ОД «Об утверждении Правил продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские» считать утратившим силу.
4. Настоящий приказ вступает в силу с «01» сентября 2020 г.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по экономике и финансам **Куканова С.В.**

Директор



О.В. Хромов

**Правила продажи и возврата билетов
Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские»**

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Приказом Министерства культуры РФ от 17 декабря 2008 г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности» и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов, билетов на музейные программы и билетов на мероприятия (далее – билеты) Федерального бюджетного учреждения культуры «Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские» (далее – Музей)

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на официальном сайте (www.mgorki.ru) и в кассах Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Платежная карта** – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

1.3.2. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея.

1.3.3. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.4. **Кассы Музея** – кассы Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный исторический музей-заповедник «Горки Ленинские» для продажи билетов.

1.3.5. **Сайт** - WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: www.mgorki.ru , предназначенный для размещения информации и покупки Билетов.

1.4. Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Музеем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на услуги (мероприятия) Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Музей), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Билет содержит:

- Наименование документа, номер и вид услуги;
- Наименование и организационно-правовую форму учреждения;
- Местонахождение учреждения;
- ИНН;
- цену билета;

- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. Посетитель может приобрести билеты:

- в Кассах Музея;
- посредством услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;
- у уполномоченных представителей Музея, заключивших с Музеем договор реализации билетов.

2.5. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Музея), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Музей какой-либо ответственности не несет.

2.6. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах Музея при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу. Льготные Электронные билеты требуют обязательного обмена на бумажные билеты в кассах Музея, при предъявлении документа, подтверждающего льготу. Для получения Бумажных билетов в кассе Музея необходимо предъявить Номер заказа (или Бланк электронного заказа, Электронный билет в бумажном или электронном виде).

2.7. В Кассах Музея, а также посредством услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея покупатель может приобрести:

- билет на уличные выставки и экспозиции;
- билет на посещение музейных объектов, включающий стоимость экскурсионного обслуживания;
- билет на музейные программы;
- билет на мероприятия, проводимые Музеем;
- дополнительные услуги в соответствии с прейскурантом.

2.8. Срок действия билетов:

- билет на уличные экспозиции и выставки, расположенные на территории Музея-заповедника «Горки Ленинские» и временные выставки, расположенные в основных музейных объектах, без посещения основной экспозиции (без сопровождения) – с даты и времени, указанных на билете до конца рабочего дня, указанного в билете;
- билет на посещение музейных объектов, музейных программ для индивидуальных туристов – действует строго в соответствии с датой и временем, указанным на билете;
- билет на посещение музейных объектов, музейных программ для туристических групп по предварительной записи действует строго в соответствии с датой и временем подтвержденной брони.

3. Порядок возврата билетов

В соответствии с Федеральным Законом от 18.07.2019 г. №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» устанавливается следующий порядок:

3.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем зрелищного мероприятия, музейного объекта или музейной программы посетителю по его инициативе возмещается в установленном Музеем порядке полная стоимость билета Музеем либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором с Музеем на

данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

3.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия, музейного объекта или музейной программы в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Музеем зрелищного мероприятия, музейного объекта или музейной программы по причинам, не предусмотренным в п.3.2 настоящих правил, посетитель имеет следующие права при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

3.3.1. Не позднее, чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, посещения музейного объекта или музейной программы получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

3.3.2. Менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия, посещения музейного объекта или музейной программы, получить обратно 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

3.3.3. Менее чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия, посещения музейного объекта или музейной программы, получить обратно 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

3.3.4. Менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия, посещения музейного объекта или музейной программы, посетителю стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки не возвращается.

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассах Музея с неповрежденным контролем и кассовым чеком.

3.5. Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.6. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение 1Н) и представить документ, удостоверяющий личность (Бланк заявления можно получить у администратора-кассира). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.7. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение 1БН), представить документ, удостоверяющий личность, платежную карту, которой были оплачены билеты, билеты и чек (Бланк заявления можно получить у билетного кассира). Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты).

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу Музея. Администратор-кассир уведомляет начальника отдела по работе с клиентами или старшего администратора-кассира, после чего осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.9. Возврат Платежа за оплаченный Электронный билет:

3.9.1. Возврат платежа за оплаченный неиспользованный Электронный билет проводится только за билет, оформленный на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и до получения билетов в Кассах Музея в случаях указанных в п. 3.2 и 3.3.

3.9.2. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

3.9.3. Для осуществления возврата электронных входных билетов покупателю необходимо открыть свой заказ по ссылке, полученной по электронной почте при покупке. В нижней части заказа нажать на кнопку «ВЕРНУТЬ» и следовать дальнейшим инструкциям.

3.9.4. Обмен Билета на Билет с другой датой, другим сеансом, другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое Мероприятие и т.п. не осуществляется.

3.9.5. Обработка запроса на возврат билетов осуществляется в рабочие дни с 9 до 18 часов по Московскому времени. Запрос принимается в обработку только при условии заполнения всех полей, указанных в форме возврата. Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить покупателя о возврате путем отправки письма по указанному при регистрации электронному адресу покупателя, и в течение 15 (пятнадцати) банковских дней осуществить возврат платежа на банковскую карту, с которой был совершен соответствующий платеж.

3.10. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время или дни.

3.11. В случае опоздания ко времени начала экскурсии, мероприятия, стоимость билета не возвращается.

3.10. В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Музея, стоимость возвращаемых билетов возмещается полностью.

3.11. В случае утери или порчи билета, билет не восстанавливается.

3.12. Музей имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях в Кассах и на официальном сайте Музея.

Директору Музея-заповедника «Горки Ленинские»
О.В.Хромову

от _____
ФИО

зарегистрирован(а) по адресу: _____

документ, удостоверяющий личность серия _____

номер _____ выдан « ____ » _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____ « ____ » _____ 20 ____ г. приобрел(а) билеты в
количестве _____ шт. на _____
(указывается количество билетов) (указывается объект или мероприятие, дата и время)
на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Номера билетных бланков _____

Ввиду того, _____
(указать причину возврата)

прошу Вас вернуть денежные средства в полном объеме.

Приложение: билеты в количестве _____ шт. и чек _____

Дата: _____

Подпись: _____

Директору Музея-заповедника «Горки Ленинские»
О.В.Хромову

от _____
ФИО

зарегистрирован(а) по адресу: _____

документ, удостоверяющий личность серия _____

номер _____ выдан « ____ » _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____ « ____ » _____ 20 ____ г. приобрел(а) билеты в
количестве _____ шт. на _____
(указывается количество билетов) (указывается объект или мероприятие, дата и время)
на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Номера билетных бланков _____

Ввиду того, _____
(указать причину возврата)

прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные банковской картой в полном объеме.

Банковские реквизиты:

Номер карты _____

Банк _____

р/сч _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт. и чек _____

Дата: _____

Подпись: _____