

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

ПРИКАЗ № 12-07-ОД

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

рп. Горки Ленинские

«08» декабря 2022 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», Приказа Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. №351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов (Приложение №1)
2. Начальнику 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 06.08.2021 № 08-03-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 даты его подписания.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по экономике и финансам **С.В. Куканова.**

Директор



А.М. Бирюкова

**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», Приказом Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. №351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов» 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 чековой ленте, 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.

2.9. Реализация билетов завершается:

- в Кассах Музея, расположенных во входных павильонах, и посредством услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея – в момент начала соответствующего сеанса;
- в Кассах Музея, расположенных в соответствующих музейных объектах – спустя 10 минут после начала соответствующего сеанса.

2.10. В случае опоздания Посетителя:

- менее чем на 10 минут, после начала соответствующего сеанса и если экскурсионное сопровождение на данный сеанс не было начато для других Посетителей, продолжительность экскурсионного сопровождения уменьшается пропорционально времени опоздания;
- более чем на 10 минут, после начала соответствующего сеанса и если экскурсионное сопровождение на данный сеанс не было начато для других Посетителей, экскурсионное сопровождение не проводится и посетитель в музейный объект не допускается;
- на любое время, до окончания соответствующего сеанса, если экскурсионное сопровождение на данный сеанс было начато для других Посетителей, Посетитель вправе присоединиться к соответствующей экскурсионной группе. При этом продолжительность экскурсионного сопровождения не увеличивается и определяется исходя из времени начала сеанса для других Посетителей.

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», Приказом

Министерства культуры РФ от 22 марта 2021 г. №351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов» и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов, билетов на музейные программы и билетов на мероприятия 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 или ребенка посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется 100 процентов 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 3 дня 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 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, а так же электронные билеты приобретенные на сайте www.mgorki.ru.

3.5. Возврат билетов производится на основании заявления (в зависимости от причины возврата) и предоставлении документов, указанных в заявлении. Возврат денежных средств за билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.6. Для возврата стоимости билетов, по собственной инициативе необходимо заполнить заявление установленного образца (Форма заявления №1). Для возврата стоимости билетов, по причине собственной болезни или болезни ребенка, необходимо заполнить заявление установленного образца (Форма заявления №2). Для возврата стоимости билетов, по причине смерти члена семьи или близкого родственника, необходимо заполнить заявление установленного образца (Форма заявления №3).

3.7. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу Музея или отправляет на электронную почту 5489309@mgorki.ru. Администратор-кассир уведомляет начальника отдела по работе с клиентами или заместителя начальника отдела по работе с клиентами, после чего принимается решение о возврате денежных средств.

3.8. Возврат Платежа за оплаченный Электронный билет:

3.8.1. 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.

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

3.8.3. 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.

3.8.4. 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.

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

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

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

В Федеральное государственное бюджетное
учреждение культуры «Государственный
исторический музей-заповедник
«Горки Ленинские»

от _____
ФИО

_____ (указать наименование и номер документа удостоверяющего личность,

_____ кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ в
(указать билет /электронный билет)
связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

_____ (Наименование зрелищного мероприятия)
«__» _____ 20__ г., _____
(Дата, время и место проведения мероприятия)

_____ Место размещения посетителя (место ,ряд, зона, сектор, уровень
зрительного зала)

Стоимость билета (электронного билета) _____, серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета)

(наличный или безналичный расчет; в кассе музея, на официальном сайте музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющая личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. №1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

Персональных данных, указанных мною в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(фамилия, инициалы)

(подпись)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеев или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» ____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» ____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

В Федеральное государственное бюджетное
учреждение культуры «Государственный
исторический музей-заповедник
«Горки Ленинские»

от _____
ФИО

_____ (указать наименование и номер документа удостоверяющего личность,

_____ кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ в
(указать билет /электронный билет)
связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине (моей болезни.

_____ (Наименование зрелищного мероприятия)
« » 20 г, _____
(Дата, время и место проведения мероприятия)

_____ Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень
зрительного зала)

Стоимость билета (электронного билета) _____, серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета)

(наличный или безналичный расчет; в кассе музея, на официальном сайте музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющая личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемент или экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемент или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемент или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. №1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музеев или уполномоченное лицо)

Персональных данных, указанных мною в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ (дата) _____ (фамилия, инициалы) _____ (подпись)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеев или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Форма заявления №3
к приказу № 12-04-ОД от «08» декабря 2021 г.

В Федеральное государственное бюджетное
учреждение культуры «Государственный
исторический музей-заповедник
«Горки Ленинские»

от _____
ФИО

(указать наименование и номер документа удостоверяющего личность,

кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____
Электронная почта: _____
Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____ в
(указать билет /электронный билет)
связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или
моего близкого родственника.

(Наименование зрелищного мероприятия)
«__» _____ 20__ г., _____
(Дата, время и место проведения мероприятия)

Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень
зрительного зала)

Стоимость билета (электронного билета) _____, серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета)

(наличный или безналичный расчет; в кассе музея, на официальном сайте музея)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющая личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемена или экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. №1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

Персональных данных, указанных мною в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ (дата) _____ (подпись)
(фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеев или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» ____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» ____ 20__ г.

Решение о возврате: _____