

«УТВЕРЖДЕНЫ»
приказом ГБУК МО
«Сергиево-Посадский государственный
историко-художественный музей-заповедник»
от 25 декабря 2020 г. № 229

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры Московской области
«Сергиево-Посадский историко-художественный музей-заповедник»

I. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры Московской области «Сергиево-Посадский историко-художественный музей-заповедник» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия и иные услуги (далее - Билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры Московской области «Сергиево-Посадский историко-художественный музей-заповедник» (далее - Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения в помещениях Музея (у касс) и на официальном сайте Музея.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. **Билет** – документ, установленной Министерством культуры Российской Федерации формы, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Музея.

1.3.2. **Ваучер** (электронный билет) – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт бронирования и оплаты билета на официальном сайте Музея. Ваучер не является билетом, не дает права получения услуг Музея и подлежит обмену в кассе Музея на билет;

1.3.3. **Экскурсионная путевка** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Музеем;

1.3.4. **Абонемент** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой мероприятий Музея в течение срока, определенного в абонементе;

1.3.5. **Кассы музея** – кассы ГБУК МО «СПИХМЗ» для продажи билетов;

1.3.6. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу www.museum-sp.ru ;

1.3.7. **Мероприятие** – культурно-просветительные, музейно-образовательные, творческие, театрально-концертные, концертные мероприятия, являющиеся услугой Музея;

1.3.8. **Посетитель** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Музея и его мероприятий, оплативший билет (электронный билет), абонемент, экскурсионную путевку;

1.3.9. **Уполномоченные лица Музея** - физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридические лица, граждане, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Музеем осуществляют реализацию билетов. Информация об уполномоченных лицах Музея размещается на сайте Музея.

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

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

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

1.5. Для входа в Музей посетитель предъявляет оригинал билета (бланк строгой отчетности (БСО)).

II. Правила продажи билетов

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

2.2. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета. С использованием автоматизированной системы продажи билетов формируются следующие виды билетов:

- 2.2.1. Входной билет;
- 2.2.2. Экскурсионный билет;
- 2.2.3. Билет на услуги;
- 2.2.4. Билет на мероприятие.

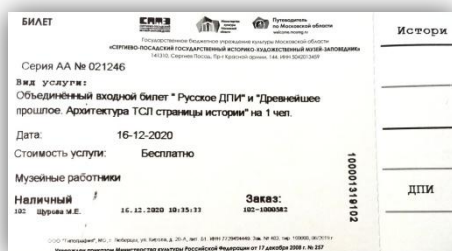
2.3. Билет отпечатывается типографским способом и включает в себя следующие реквизиты:

- 2.3.1. Наименование документа;
- 2.3.2. Шестизначный номер и серия;
- 2.3.3. Наименование и организационно-правовая форма Музея;
- 2.3.4. Место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Музея;
- 2.3.5. Идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Музею;
- 2.3.6. Сведения об изготовителе БСО (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж);
- 2.3.7. Вид услуги (название мероприятия);
- 2.3.8. Категорию посетителей;
- 2.3.9. Стоимость услуги;
- 2.3.10. Вид платежа;
- 2.3.11. Ф.И.О кассира;
- 2.3.12. Пронумерованный штрих-код билета;
- 2.3.13. Дату и время продажи билета.

2.4. На оборотной стороне билета размещаются элементы фирменного стиля Музея.

2.5. На билетах по сеансам, экскурсионных билетах и билетах на мероприятия дополнительно указывается дата и время сеанса и проведения мероприятия.

2.7. Образец (макет) билета:



Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; билеты,

элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение Музея, проводимых мероприятий и не принимаются к возврату.

2.8. Посетитель может приобрести билеты:

2.8.1. в Кассах Музея:

Главный корпус: г. Сергиев Посад, пр-т. Красной Армии, д. 144;

Музейный комплекс "Конный двор": г. Сергиев Посад, ул. 1-ой Ударной Армии, д. 2;

Краеведческий корпус: г. Сергиев Посад, Овражный переулок, 9А;

Ризница ТСЛ: г. Сергиев Посад, Свято-Троицкая Сергиева Лавра, вход справа от Троицкого собора;

2.8.2. посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Музея в соответствии с условиями Пользовательского соглашения;

2.8.3. у уполномоченных лиц Музея, заключивших в соответствии с законодательством Российской Федерации договор с Музеем.

2.9. 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 не несет ответственности за указанные последствия.

2.10. Льготы при посещении Музея предоставляются при приобретении билетов в Кассах музея при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего льготу.

III. Порядок и условия возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», покупатель билета вправе в одностороннем порядке, предусмотренном Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены ВС РФ 9 октября 1992 г. № 3612-1) и настоящими Правилами, отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время (до начала мероприятия), при условии оплаты Музеем фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.1.1. Под входными билетами подразумеваются билеты для одноразового посещения экспозиций и выставок музея.

3.1.2. Под зрелищными мероприятиями (далее – Мероприятие) понимаются театральные, концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие, образовательные, концертные мероприятия, являющиеся услугой Музея в сфере культуры.

3.2. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Музея, а также у официальных представителей Музея, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются. Срок возврата билетов зависит от типа билета:

входной билет без указания времени начала его действия в день посещения

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до окончания работы Музея в день посещения, указанного в билете, возврат 100% стоимости билета;

входной билет с указанием времени сеанса посещения

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до начала сеанса в день посещения Музея, указанного в билете, возврат 100% стоимости билета;

входной билет с экскурсионным обслуживанием

Возврат не позднее, чем за 45 (сорок пять) минут до начала сеанса в день посещения Музея, указанного в билете, возврат 100% стоимости билета;

3.3. Возврат билетов на мероприятие до начала проведения мероприятия (оказания услуги).

3.3.1. В случае опоздания на мероприятие, по согласованию с администрацией Музея, посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется. На усмотрение администрации опоздавший посетитель может быть допущен на другое мероприятие, идущее в тот же день в том случае, если цена билета соответствует цене проданного билета, по которому посетитель опоздал на свое мероприятие. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения

администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданной, а сроки - правилам возврата.

3.3.2. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия Музея, Посетитель имеет право при возврате билета на данное мероприятие:

на мероприятия с затратной частью (мастер-классы, концерты, интерактивные занятия, творческие задания и т.д.):

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения оказания услуги получить обратно 100 % цены билета;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня оказания услуги получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до оказания услуги получить обратно не менее 30 % цены билета;
- в день проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются.

на мероприятия без затратной части

- не позднее 45 минут до начала сеанса указанного в билете, возврат 100% стоимости билета.

3.3.3. Условия возврата или замены билета на Мероприятие:

Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета, абонеента или экскурсионной путевки	Основание и условие возврата
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	С согласия посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, форс-мажорные обстоятельства (эпидемии, ограничения посещений по погодным условиям и т.п.)	100%	При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия
Посетитель отказался от посещения мероприятия до его проведения:		Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»
- за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	
- за 5-9 дней (включая дату мероприятия)	50%	
- за 3-4 дня (включая дату мероприятия)	30%	
- менее чем за 3 дня	Музей не возвращает стоимость билета посетителю	

3.3.4. В случае отмены мероприятия по инициативе Музея, заявления на возврат денежных средств от посетителей принимаются в кассе Музея с момента объявления об отмене мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, считая от даты несостоявшегося мероприятия.

3.3.5. В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета не возмещается. В случае опоздания на мероприятие посетитель может быть допущен на мероприятие по согласованию с администрацией Музея. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.3.6. Музей при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Музеем мероприятие, либо вернуть стоимость билета.

3.4. Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Музея могут не приниматься к возврату.

3.5. Во всех случаях возврат билетов производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет) и, если

потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

3.5.1. Для возврата стоимости неиспользованных билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1 настоящих Правил) и предъявляется документ, удостоверяющий личность (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.5.2. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 2 настоящих Правил), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек (бланк заявления можно получить у билетного кассира или скачать с сайта Музея). К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия. Срок возврата стоимости билета на карту посетителя зависит от банка – эмитента карты.

3.5.3. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея. Заведующий билетными кассами (в его отсутствие кассир) подписывает заявление у директора Музея (в его отсутствие у заместителей или старшего администратора), и осуществляет возврат денежных средств, в зависимости от способа оплаты билета.

3.6. В случае возврата неиспользованного билета, связанными с болезнью посетителя или лица, являющегося членом его семьи либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Музей осуществляет возврат полной стоимости билета при условии подачи Заявления и подтверждающих документов в Музей:

- в связи с болезнью - не позднее даты посещения, указанной на билете;
- в связи со смертью - не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты посещения, указанной на билете.

3.6.1. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

3.6.2. В случае болезни посетитель предоставляет в качестве подтверждающих документов сканы или фотографии листа нетрудоспособности; медицинской справки 095у (для учащихся или студентов) или справки медицинского учреждения о факте обращения за медицинской помощью или об оказании медицинской помощи, со штампом медицинского учреждения и подписью лечащего врача или врача-специалиста, сканы документов, подтверждающих степень родства (в случае болезни члена семьи).

3.6.3. В случае смерти члена его семьи или его близкого родственника Посетитель предоставляет в качестве подтверждающих документов скан или фотографию зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не более чем за 10 дней до даты посещения, указанной на билете, сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

3.7. Для оформления возврата билетов в связи с документально подтвержденными обстоятельствами в ситуациях, предусмотренных п.3.6 и позже указанных сроков, посетителю необходимо предварительно направить в Музей на электронный адрес: mk_sergievs-mus@mosreg.ru заявление установленной формы, сканы или фотографии неиспользованного билета, документов, подтверждающих причины отказа от билетов, документов, удостоверяющих личность. Срок рассмотрения заявления и уведомления посетителя о принятом решении – до 5 (пяти) рабочих дней со дня получения заявления. Моментом получения заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. В случае положительного решения посетитель в срок не позднее 30 (тридцати) дней после подачи заявления обращается в кассу Музея с оригиналом билета для возврата стоимости билета.

3.8. Возврат стоимости билетов, приобретённых за наличные денежные средства, производится в рабочие часы касс Музея по адресу приобретения билета:

Главный корпус: г. Сергиев Посад, пр-т. Красной Армии, д. 144;

Музейный комплекс "Конный двор": г. Сергиев Посад, ул. 1-ой Ударной Армии, д. 2;

Краеведческий корпус: г. Сергиев Посад, Овражный переулочек, 9А;

Ризница ТСЛ: г. Сергиев Посад, Свято-Троицкая Сергиева Лавра, вход справа от Троицкого собора;

3.9. Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте Музея <http://www.museum-sp.ru/> (<http://ticket.museum-sp.ru/>) осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением об условиях предоставления услуги онлайн-продажи билетов. Для получения денежных средств необходимо заполнить заявление установленного образца (Приложение № 3 настоящих Правил). Заявление можно принести лично в кассу Музея или отправить с адреса электронной почты, указанного при оформлении электронного билета на электронный адрес: mk_sergieiev-mus@mosreg.ru (бланк заявления можно получить у билетного кассира либо скачать с сайта Музея).

3.10. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, на другие экскурсии, посещения других мероприятий за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.11. Частично использованный билет (проходом в одну из зон действия билета, посещением мероприятий в составе абонементов) считается использованным и возврату не подлежит.

3.12. Частичный возврат стоимости билета, состоящего из нескольких мероприятий (комплексный билет, абонемент), после сроков, указанных в пункте 3.3., не предусмотрен, даже если Клиент не посетил ни одно из мероприятий.

3.13. Обмен билетов на билеты с другими датами, другой ценовой категории, на другие мероприятия и т.п. не производится.

3.14. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Музеем не возмещаются.

3.15. Музей не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу сверх установленной Музеем цены билета.

5.16. Музей вправе ограничить количество билетов, одновременно принимаемых к возврату от одного посетителя, и отказать в возврате денежных средств если:

а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;

б) посетителем не соблюдены сроки подачи заявления на возврат билета, предусмотренные пунктами 3.2. или 3.3. настоящих Правил;

в) посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 3.5. или 3.6. настоящих Правил;

г) смерть члена его семьи или его близкого родственника наступила позднее дня посещения, указанного на билете или **за 10 и более дней, предшествующих дате посещения;**

д) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения посетителями с заявлениями на возврат.

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

Приложения к Правилам продажи и возврата билетов:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.
2. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.
3. Форма заявления для возврата электронного билета, оплаченного платежной картой на сайте Музея.