

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
МОСКВЫ "ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МУЗЕЙ В.В. МАЯКОВСКОГО"

П Р И К А З

18 ноября 2019 г.

№ 70-ОД

Об утверждении правил продажи и возврата билетов

В целях оптимизации процесса продажи и возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы "Государственный музей В.В.Маяковского"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный музей В.В.Маяковского" согласно приложению к настоящему приказу.
2. Ввести в действие правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный музей В.В. Маяковского".
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



А.В.Лобов

**Правила продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Государственный музей В.В. Маяковского"**

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный музей В.В. Маяковского" (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют правила продажи и возврата входных, экскурсионных билетов и билетов на мероприятия (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Государственный музей В.В. Маяковского" (далее — Музей).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Музея путем их размещения на площадках и на официальном сайте 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-эквайером.

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 ГБУК г. Москвы ГММ для продажи билетов.

1.3.5. **Персональная карта обучающегося** – социальная карта москвича или идентификатор информационной системы "Москвенок".

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 мероприятия Музея, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Музеем, а также согласие с данными Правилами.

2.2 Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи

посетителю билета.

2.3 Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- цену услуги;
- иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4 Посетитель может приобрести билеты в Кассах музея, посредством использования 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 Билеты могут быть приобретены посетителями заранее в кассах Музея или на официальном сайте Музея, но не более чем за 14 дней до посещения.

2.6 Льготные билеты по программе "Музей-детям" можно приобрести в Кассах музея при предъявлении персональной карты обучающегося или справки от образовательной организации Москвы, непосредственно перед началом мероприятия и возврату не подлежат.

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

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

3. Порядок возврата билетов

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2 В соответствии с ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", возврат неиспользованного билета возможен до начала оказания услуги следующим образом:

- 100% стоимости билета при обращении не позднее, чем за 10 дней до даты мероприятия.
- 50% стоимости билета при обращении менее чем за 10, но не позднее чем за 5 дней до даты мероприятия.
- 30% стоимости билета при обращении менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты мероприятия.
- при обращении менее чем за 3 дня до даты мероприятия стоимость

билета не возвращается. В случае повреждения, порчи и утраты билеты, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.3 В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия Музея 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.

3.4 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе музея с неповрежденным контролем и корешком либо приобретенные у уполномоченного представителя Музея, с которым у Музея заключен договор реализации билетов.

3.5 Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, военный билет). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется, в той же кассе где билет был приобретен и тем же способом, которым производилась оплата.

3.6 Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется "Заявление на возврат билетов (наличный расчет)" (Приложение № 1) и предъявляется документ, удостоверяющий личность. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.7 Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется "Заявление на возврат билетов (безналичный расчет)" (Приложение № 2), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек. 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. Возврат денежных средств осуществляется за вычетом фактически понесенных Музеем расходов (в соответствии со статьей 32 Федерального закона РФ "О защите прав потребителей в РФ" и части 1 статьи 782 Гражданского кодекса РФ), на счет Клиента в течение 10 (десяти) банковских дней с момента отказа от оплаченных услуг.

3.8 Заполненное заявление посетитель передает в Кассу музея. Кассир подписывает заявление и осуществляет возврат денежных средств в зависимости от способа оплаты билета.

3.9 Возврат стоимости билетов производится в Кассах музея, расположенных по адресам:

3.9.1 г. Москва, ул. Красная Пресня, д. 36, стр. 1, кв. 24 в рабочие часы кассы: вторник, среда, пятница, суббота - с 12.00 до 20.00 ч., четверг- с 13.00

до 21.00 ч.

3.9.2 г. Москва, Студенецкий переулок, д. 6, кв. 20 в рабочие часы кассы: вторник, среда, пятница, суббота - с 12.00 до 20.00 ч., четверг- с 13.00 до 21.00 ч.

3.10 Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Музеем и при наличии возможности изменяется дата проведения мероприятия, а так же если мероприятие было перенесено на другую дату по инициативе Музея, при этом сроки возврата остаются неизменными.

3.11 Возврат электронного билета, заказанного и оплаченного на сайте primerpass.ru осуществляется на Условиях покупки билетов расположенных на данном сайте, на платежную карту, с которой была произведена покупка.

3.12 В случаях отмены мероприятия (оказания услуг) по инициативе Музея, стоимость возвращаемых билетов возмещается в полном объеме.

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

Приложения:

Приложение №1 – Заявление на возврат билетов за наличный расчет

Приложение №2 – Заявление на возврат билетов за безналичный расчет.

Приложение №1
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный музей В.В.
Маяковского"

Директору ГБУК г. Москвы ГММ
Лобову Алексею Викторовичу
от _____
зарегистрирован(а) по адресу:

документ, удостоверяющий личность
серия _____ номер _____
выдан " ____ " _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ)

" ____ " _____ 20__ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____
на _____
(указать название мероприятия)
на общую сумму _____ рублей,
(сумма прописью)
номера билетных бланков _____,
прошу произвести возврат денежных средств.

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

(дата)

_____/_____
(подпись) (расшифровка)

Приложение №2
к Правилам продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры
города Москвы "Государственный музей В.В.
Маяковского"

Директору ГБУК г. Москвы ГММ
Лобову Алексею Викторовичу
от _____
зарегистрирован(а) по адресу:

документ, удостоверяющий личность
серия _____ номер _____
выдан " ____ " _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ (БЕЗНАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ)**

" ____ " _____ 20__ г. я приобрел(а) билеты в количестве _____
на _____
(указать название мероприятия)
на общую сумму _____ рублей,
(сумма прописью)
номера билетных бланков _____,
прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по
платежному документу _____ чек № _____
(наименование платежного документа)
от " ____ " _____ 20__ г.

Банковские реквизиты:
Номер карты _____
Банк _____
р/с _____
к/с _____
БИК _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

(дата)

(подпись)

(расшифровка)